



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión por Procesos y la Calidad del Servicio de la  
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona  
Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Lavi Chavez, Janina (ORCID: 0000-0002-6409-8137)

**ASESOR:**

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (ORCID: 0000-0002-6623-936X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios, fuente de vida y misericordia.

A, mis Padres Daniel y Dorin que me inculcaron el camino del bien.

A mis hijos Jhareel Rubén y Ayllen Janice, la razón de mi vida y fuerza de superación.

Janina.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, por acogernos en sus aulas para alcanzar nuestras metas humanas. A la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sede Pucallpa, 2020, por su colaboración y contribución en el desarrollo de esta investigación. A mí asesor, el Mg. Karl Friederick Torres Mirez, y a los docentes que me enseñaron con afecto.

La Autora

## Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de dato.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	32
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	40

## Índices de tablas

Tabla 1. Gestión por procesos por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI- Sede Pucallpa 2020.....	29
Tabla 2. Procesos estratégicos por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.....	30
Tabla 3. Procesos operativos por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI- Sede Pucallpa 2020.....	31
Tabla 4. Procesos de apoyo por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI- Sede Pucallpa 2020.....	32
Tabla 5. La calidad de servicio por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.....	33
Tabla 6. Confiabilidad por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.....	34
Tabla 7. La empatía por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.....	35
Tabla 8. Capacidad de respuesta por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI- Sede Pucallpa 2020.....	36
Tabla 9. Pruebas de normalidad.....	37
Tabla 10. Estadístico de correlación: Rho de Spearman.....	38
Tabla 11. Pruebas de normalidad.....	39

Tabla 12. Estadístico de correlación: Rho de Spearman.....	39
Tabla 13. Pruebas de normalidad.....	40
Tabla 14. Estadístico de correlación: Rho de Spearman.....	40
Tabla 15. Pruebas de normalidad.....	41
Tabla 16. Estadístico de correlación: Rho de Spearman.....	42

## Índices de gráficos y figuras

Figura 1. Gestión por procesos por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.....	29
Figura 2. Procesos estratégicos por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.....	30
Figura 3. Procesos operativos por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.....	31
Figura 4. Procesos de apoyo por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.....	32
Figura 5. Calidad de servicio por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.....	33
Figura 6. Confiabilidad por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.....	34
Figura 7. Empatía por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.....	35
Figura 8. Capacidad de respuesta por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI- Sede Pucallpa 2020.....	36

## Resumen

La presente investigación titulada “Gestión por Procesos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020”, pretende indagar sobre ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020? el estudio tiene por objetivo: Determinar la relación que existe entre la Gestión de Procesos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, cuantitativo y de diseño no experimental, la misma que se trabajó con una población y muestra de 92 trabajadores de la SUNARP- sede Pucallpa, utilizando un muestreo no probabilístico de método por conveniencia, la cual fue aplicada a la población total. Para recopilar la información se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, priorizando la apreciación y valoración de los propios actores de la institución. Los resultados que se obtuvieron, afirma que existe relación significativa entre la Gestión de Procesos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020, ya que, el resultado  $Rho = 0.534$  indica una correlación positiva moderada y la  $Sig. = 0.000$  indica que el resultado fue altamente significativo.

**Palabra clave:** Gestión por procesos, Calidad del servicio, usuarios.



## **Abstract**

This research entitled "Process Management and the Quality of the Service of the National Superintendency of Public Registries Registry Zone N ° VI-Sede Pucallpa 2020", aims to inquire about what is the relationship between the dimension of strategic processes and the Quality of the Service of the National Superintendency of Public Registries Registry Zone No. VI-Pucallpa 2020 Headquarters? The study aims to: Determine the relationship that exists between Process Management and the Quality of the Service of the National Superintendency of Public Registries Registry Zone No. VI-Pucallpa 2020 Headquarters. This research is based on basic descriptive research correlational and its design is non-experimental; it is also transectional or transverse. We worked with a population and sample of 92 workers from SUNARP- Pucallpa Branch, using a non-probability sampling by convenience method, applied to the total population. To collect the information, the survey technique and its instrument the questionnaire were used, prioritizing the appreciation and assessment of the institutions' own actors. The results obtained affirm that there is a significant relationship between Process Management and the Quality of the Service of the National Superintendence of Public Registries Registry Zone No. VI-Pucallpa 2020 Headquarters, since the result  $Rho = 0.534$  indicates a correlation moderate positive and  $Sig. = 0.000$  indicates that the result was highly significant.

**Keywords:** Management by processes, quality of service, users,

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, las diferentes entidades del sector público, deben enfocarse en ofrecer al usuario un servicio de calidad, lo cual se podrá lograr a través de la implementación de gestión por procesos, lo cual ayudará a que las instituciones se fortalezcan y se conviertan en instituciones que brinden servicios de excelencia y en el tiempo oportuno.

El tema de esta investigación busca analizar la relación que existe entre de gestión por procesos y la calidad del servicio en SUNARP con la finalidad de mejorar los niveles de atención al usuario dentro de la esta institución.

En general, la satisfacción del cliente puede mejorar la competitividad de la organización, y así obtener buenos resultados en el crecimiento de la misma, siendo muy importante destacar que gestión por procesos y calidad de servicios se convierten hoy en día en estrategias prioritarias, y cada vez más personas intentan definirlas, medirlas y finalmente mejorarlas, es pues entonces que la calidad del servicios viene a ser la ejecución de aquellos compromisos que se ofrecieron a los usuarios, los cuales se miden a través del tiempo (Alarcón, 2017).

Suárez (2018), en el servicio de salud hospitalario, llegó a concluir que, a través de herramientas como el estudio de procesos para optimar la calidad de la atención, se puede desarrollar un modelo que trae satisfacción en la calidad del servicio con respecto a los usuarios, asimismo se mejora en economía y eficiencia.

La realidad problemática en la presente investigación, surge a partir de hechos que se observan a diario en esta institución que están relacionados directamente con la satisfacción de los usuarios de SUNARP sede Pucallpa, lo más evidenciable se muestra en la atención de trámites realizados por los usuarios, debido retraso de respuestas de las solicitudes, así como también se aprecia en la complejidad de los requisitos, la larga espera que ejecutan los usuarios para poder solicitar un servicio, la poca y/o errónea información que se brinda, todo ello se refleja en las quejas plasmadas en los libros de

reclamaciones, ya que para tramites sencillos deben esperar días para obtener respuesta, todos estos problemas se han ocasionado porque no hay personal bien capacitado para brindar una atención eficaz en diversas áreas, y no existe condiciones adecuadas para brindar servicios de buena calidad a los usuarios dentro de SUNARP.

Con esta realidad problemática se puede evidenciar que no hay una adecuada gestión de procesos y la calidad del servicio dentro de esta institución, de existir estos elementos se mejoraría enormemente en cuanto al desarrollo institucional, ya que nos permitiría brindar un apoyo eficiente y eficaz a los usuarios que requieran del servicio de esta institución.

No obstante, considero que implementar la gestión de procesos coadyuvara a que la institución tenga un servicio de calidad, la cual impulsara a que se tenga un nuevo sistema de trabajo de mejora continua para que se incremente los niveles de productividad y satisfacción en los usuarios.

Razón por la cual tenemos la siguiente formulación de problema general:

¿Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020?

Así mismo como Problemas específicos tenemos:

¿Cuál es la relación entre la dimensión por procesos estratégicos y la calidad del servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020?

¿De qué manera se relacionan la dimensión de procesos operativos y la calidad del servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020?

¿Cuál es la relación entre la dimensión de procesos de apoyo y la calidad del servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020?

Por las consideraciones expuestas hemos considerado los siguientes objetivos generales:

Determinar la relación que existe entre la Gestión por Procesos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

Así como también los objetivos específicos:

Explicar la relación entre la dimensión de procesos estratégicos y la calidad del servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

Identificar la relación entre la dimensión de procesos operativos y la calidad del servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

Demostrar la relación entre la dimensión de procesos de apoyo y la calidad del servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

Es así que, esta investigación es teóricamente razonable, pues permitirá comprender el nivel de relación entre la gestión de variables y la calidad del servicio según el proceso, y al mismo tiempo, generará lineamientos y estructura organizacional para que la ejecución de las actividades relacionadas a la atención de los usuarios sea efectiva en SUNARP - Sede Pucallpa.

De igual manera, a través de la información brindada, la investigación realizada en la práctica brindará a los funcionarios de SUNARP la oportunidad de reflexionar y evaluar su gestión, y posteriormente implementar estrategias para convertirla en una institución pública exitosa con un buen clima laboral entre todos los trabajadores, empleando la técnica de gestión de calidad.

Por último, es razonable, debido a que servirá como un precedente para la investigación futura y hará una contribución importante a la labor de consultoría del mundo académico ya que vivirá en una era de modernismo de la gestión pública.

Por la cual se generan la hipótesis general:

Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

A continuación, se plantea las hipótesis específicas

La dimensión de procesos estratégicos se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

La dimensión de procesos operativos se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

La dimensión de procesos de apoyo se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Así, en lo referido a los antecedentes de la investigación, se realizó la revisión de tesis desarrolladas con anterioridad en el ámbito internacional, nacional y local, siendo las más notables las siguientes:

A nivel internacional se ha considerado los siguientes antecedentes:

Armada (2016) en su investigación referente a la calidad del servicio de la comuna del deporte brindado a los usuarios. concluye que el servicio deportivo prestado a las personas de la tercera edad presenta alto nivel, informe que sirvió como base a las estructuras organizativas de la institución en la optimización de los recursos y orienten hacia la mejora de la calidad de servicio.

Rodríguez (2017), en su trabajo de investigación sobre implementación de la gestión basada en los procesos en las actividades misionales en la institución Desayunitos Creando Huella. Concluyo que la implementación de gestión por procesos permitió aumentar la competitividad de la organización, en especial en el conocimiento funcional de sus colaboradores, garantizando el compromiso institucional siempre bajo el principio de la satisfacción de los clientes.

Guanín y Andrango (2015), en su tema de investigación cuasi experimental, denominada “Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar”, el cual concluyo indicando, que contribuir a la mejora de los procesos con un modelo de gestión en la atención, nos dará como resultado una atención de calidad, eficiente y eficaz en las áreas de admisión, triaje y atención al paciente urgente, al aplicar el modelo de gestión se va mejorar las medidas de control, fortalecer los mecanismos y recursos internos; generar una herramienta orientadora para facilitar el trabajo humano.

Además de ello, afirma que la gestión por procesos es la organización lógica de personas, materiales, energía, equipos e información, diseñada para conectarse entre sí para lograr un objetivo propuesto.

A nivel nacional se ha considerado los siguientes antecedentes:

Por su parte, Medina (2018), nos menciona que la gestión por procesos se relaciona directamente con la gestión de calidad, concluyendo que se debe incorporar dentro de la administración institucional, para que la calidad de servicio de los participantes sea eficaz.

Del mismo modo tenemos a Oscoco y Ramos (2017), quien nos manifiesta que, entre la gestión por procesos y satisfacción del usuario, existe una relación entre ambas por lo que se debe poner atención en cuanto a estos, ya que de aplicarse correctamente la gestión por procesos conllevará a que se tenga una entidad eficaz, fructífera, el cual eliminara todo tipos de obstáculos que se ponga al usuario.

Asimismo, Solís (2017), determinó que el estudio que realizó permitió elaborar un manual de organizaciones y funciones, que ayudó a incrementar las ventas y obtener mayor rentabilidad, y la medida de la propuesta se espera llegar al 100%. En la satisfacción del cliente.

Coherentemente, Valenzuela, R. (2017), nos manifiesta que existe una relación positiva moderada entre las variables gestión por procesos y clima laboral, cuyos resultados evidenciaron que se debe mejorar mucho en la administración de procesos para tener un mejor ambiente laboral.

A nivel regional, se presenta los siguientes antecedentes:

Ponce de León (2016), concluye que la inteligencia emocional se va relacionar de manera significativa con la calidad de servicio, existiendo entonces una conexión positiva entre las variables de su estudio, por lo que para mejorar el desarrollo y avance de la empresa se debe trabajar en las actitudes del personal que brinda servicios a los clientes.

Vásquez y Gonzales (2018), por su parte menciona que la relación entre sus variables de estudio es positiva baja, indicando que la estructura de la organización, el compromiso, la colaboración y la identificación no son definitivos, para lograr una relación alta y reveladora con la calidad de servicio.

En cuanto a los enfoques y teorías relacionados con el estudio tenemos:

Guanín y Andrango (2015), afirma que la gestión de procesos es la organización lógica de personas, materiales, energía, equipos e información, diseñada para conectarse entre sí para lograr un objetivo propuesto, que debe cumplir con ciertos requisitos para tener éxito.

Asimismo, Bravo (2011), considera a la gestión por procesos como disciplina de gestión, la cual puede ayudar al personal a mejorar en lo que respecta al servicio que brinda la organización, así como a identificar, expresar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y aumentar la eficiencia del proceso, llegando a lograr que los usuarios tengan confianza.

Para Carrasco (2011), la gestión por procesos es un método, que puede ayudar a direccionar la empresa, a asemejar, formular, delinear, establecer, fiscalizar, y optimizar la transformación de la organización, logrando la simpatía del consumidor.

Por ello Fernández (2015), manifiesta que la gestión por procesos, implica centrarse en los resultados de cada transacción o procesos realizados por la organización, en lugar de tareas o actividades que producen un compromiso para cumplir con las metas previamente establecidas. Para lograr estos objetivos, es necesario determinar el personal responsable de cada proceso, así como los documentos correspondientes, información de proveedores, necesidades del cliente interno, expectativas del cliente externo, indicadores y métricas. Y herramientas de mejora.

Los aportes teóricos en los que se sustenta la Gestión por Procesos son:

Teoría de las relaciones humanas. La cual plantea que la parte más importante de una organización es la interacción entre las personas, y que el comportamiento y el bienestar de los trabajadores está relacionado con la pertenencia a un grupo social.

Por otro lado, nos menciona que más que con el tipo de organización las tareas realizadas, ya sean estructuradas o con un salario específico (considerado como la única motivación para los trabajadores), básicamente se



desarrollan de manera favorable gracias al entorno social en el que crecen los trabajadores y el impacto psicológico de ese entorno la cual va originar un gran desempeño y elevada productividad laboral. (citado por López, 2008, p. 35).

Von citado por Silva (2018), nos a conocer la teoría de sistemas donde señala que la organización es una colección de partes interconectadas que forman un todo coherente y desarrollan un marco sistemático para describir el mundo de la experiencia.

"En la gestión de procesos, el marco está relacionado con el enfoque del sistema de gestión, donde una organización es un conjunto de sistemas interactivos compuestos por procesos.

Así mismo la Teoría Contingencial, nos señala que las organizaciones son diferentes y enfrentan diferentes situaciones, necesitan múltiples métodos de gestión, porque estas e incluso sus unidades, son diferentes en términos de escala, metas y trabajo. (Chandler, Barrera citado, 2014), la teoría de la contingencia es la primera teoría que enfatiza la relación entre organización y medio ambiente. Puede definir el entorno de dos formas:

Un grupo de individuos y organizaciones que tienen una relación de comunicación con la organización.

Como un acumulado de condiciones financieras, políticas, sociales, técnicas, etc.

Mariño citado por Barrera y Galvis (2014), sostiene que la gestión de procesos de cada organización se basa en la misión y visión de futuro, sus dimensiones se pueden clasificar en las categorías siguientes:

Procesos estratégicos: Estas son las actividades que realiza el gestionado para apoyar el proceso de soporte y operación. En este tipo de procesos se identifica los siguientes: La fijación de objetivos, presupuesto, asignación de recursos - auditoría, revisión del sistema de calidad - Proceso de planificación formal.

Procesos Operativos: Estos procesos convierten los recursos para la elaboración de resultados, e involucra a todos los procesos de la organización que permiten dar cumplimiento y obtención de calidad en las acciones realizadas.

Procesos de Apoyo: porque aportan los recursos materiales y humanos necesarios para el resto del proceso.

Razón por lo cual Fernández (2003), indica que la gestión por procesos tiene una importancia estratégica importante en diversas organizaciones, porque cada vez más productos y servicios son efectos de procesos gestionados por la empresa, por lo que deben ser efectivos, eficientes y sujetos a mejora continua, y deben verse como un aumento de la productividad y la competencia, es decir estrategias sostenibles de energía y calidad del servicio.

Por lo tanto, la gestión por procesos se basa en la asignación de varias responsabilidades por parte del gerente para cada proceso interno, así poder mantener la estructura departamental, pero el responsable de cada proceso es garante de sí mismo y delega la responsabilidad. (Roure y otros, 1997, p. 90).

Según Guanín (2015) la Gestión de los procesos posee las siguientes características: Analizar las limitaciones de las organizaciones funcionales verticales para mejorar la competitividad empresarial., determinar la existencia de procesos internos y los factores clave que brindan ventaja competitiva., Medir la relación calidad, costo, período para desarrollar una relación y orientarla hacia la organización identificando necesidades, creando valor agregado para los clientes.

Ámbito de aplicación, la diferencia entre la mejora orientada al proceso y el enfoque en el departamento o función, la productividad a la eficiencia general y la eficiencia parcial.

Delegar las responsabilidades de cada proceso a las personas.

Establecer indicadores de desempeño en cada proceso para mejorar las metas.

En cuanto a la variable, la calidad del servicio, Medina (2009), define a la calidad del servicio, como un método sistemático, coherente y participativo, cuyo propósito es mejorar el proceso para optimar las habilidades y atributos de los productos o servicios, con el fin de maximizar las necesidades y expectativas de los consumidores y usuarios. La calidad del servicio se centra entonces en la correlación entre la percepción de satisfacción del usuario y el servicio o la atención brindada por la empresa.

Por otro lado, la calidad del servicio significa "dar prioridad a los usuarios para que cumplan en la mayor medida sus expectativas". La atención es uno de los factores relacionados con la calidad y el servicio, lo que significa que el producto puede ser de alta calidad, pero si el vendedor o el acompañante del cliente no puede garantizar un trato agradable y cordial, el producto puede perderse en la venta, y los usuarios o consumidores ni siquiera pueden probar los bienes o servicios que desean. (Zambrano, 2013, p. 48)

La calidad de un servicio, es el grado de coherencia de los atributos y características de la prestación con respecto a las expectativas del cliente, lo que los clientes esperan que suceda o lo que quieren en una situación determinada. Es decir, es el resultado de la evaluación del usuario si el producto cumple o no con las expectativas que ellos requieren, por lo que muchos métodos utilizados para medir la calidad del servicio se basan simplemente en la diferencia entre las expectativas y la percepción del usuario. (Kotler y Armstrong, 2013).

Así mismo Vértice (2008), manifiesta que el servicio es una serie de beneficios que los clientes esperan obtener debido al precio, imagen y reputación de los productos y/o servicios básicos.

Por tanto, la calidad representa un proceso de mejora continua, en el que todas las áreas de la empresa se esfuerzan por satisfacer las necesidades o expectativas del cliente, participando activamente en el desarrollo de productos o prestando servicios. (Álvarez, 2006).

Así mismo Lama (2012), manifiesta que “si los clientes sienten que sus necesidades están satisfechas al consumir o utilizar bienes o servicios, se dice que el servicio es de alta calidad. "La calidad del servicio se denomina entonces una medida de satisfacción con la demanda del servicio o la atención brindada por los individuos de la empresa que proporciona los bienes o servicios.

Y finalmente Parasuraman y otros (1993), define la calidad de servicio, como una evaluación direccional de la percepción del cliente que irradiará, esta es una forma para que los clientes siempre perciban seguridad y confiabilidad al momento de percibir un servicio de la organización.

Las teorías que respaldan la calidad del servicio son:

Modelo de Haywood – Farmer, citado por Calderón (2002), argumenta que, si la organización de servicios cumple con las preferencias y expectativas constantes de los consumidores, su calidad es alta. El elemento clave para lograr una alta calidad es identificar las necesidades y expectativas del cliente.

Modelos de gestión de calidad, de Cuatrecasas (2010), considera que “la calidad la ocupa un producto o servicio que brinda satisfacción a los consumidores, y este a su vez debe cumplir con las funciones y especificaciones para las que fue diseñado.

Para las empresas que tienen problemas en la prestación de servicios, deben encontrar la forma de corregir esta debilidad, pues los clientes actualmente buscan no solo la calidad del producto, sino también la calidad del servicio brindado al momento de adquirir el producto, por tanto, las empresas esperan cada vez más mejorar sus procesos mediante la implementación de modelos de gestión de la calidad.

Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio (GAP), manifiesta que el modelo no es más que una representación simplificada de la realidad, el cual considera que los elementos básicos que pueden explicar adecuadamente el nivel de calidad alcanzado por la organización, es desde la perspectiva del cliente. (Ruiz, 2001, p. 16).

La importancia de la calidad del servicio para una empresa, radica en la prestación continua de servicios de alta calidad, la cual es una ventaja competitiva que la diferencia de otras empresas ya que podrá lograr un mejor desempeño en términos de productividad y rentabilidad. Es importante establecer las expectativas y opiniones del cliente, porque la fidelidad del cliente dependerá del producto que satisfaga sus necesidades, por lo que es necesario minimizar los defectos en los productos y servicios y reducir la pérdida de tiempo y recursos. (Kotler, 2012).

La calidad del servicio ha aumentado las ventas, ha aumentado la competitividad de la empresa y ha satisfecho en su mayor medida las necesidades de los clientes, lo que significa que puede garantizar una buena relación con los usuarios.

A lo que Miranda y otros (2007), la calidad de servicio es un “servicio que responde a las expectativas de los clientes, satisfaciendo sus necesidades y requerimientos” (p.241). La calidad del servicio es muy importante, debe ser la mejor forma de satisfacer a los clientes y generar fidelidad, porque un cliente satisfecho es un cliente que cumple con sus expectativas de un producto o servicio.

La calidad del servicio de las entidades públicas se establece en base a una visión institucional, en la que se mejora continuamente la relación entre usuarios y entidades, para Ibarra y Casas (2015), la calidad de servicio tiene las siguientes dimensiones que son: Confiabilidad. Aquí se describe el compromiso con los usuarios, cuyo objetivo principal es brindar servicios confiables, consistentes y atentos sin apartarse de las esperanzas de las personas, en este caso se refiere a la confiabilidad que deben cumplir los usuarios. servicio prestado.

Empatía. - Muestra la capacidad del colaborador para situarse en la posición del usuario, a través de esta dimensión, busca satisfacer al público con el proceso más sencillo, en el que intervendrá el interés, la comprensión y los métodos accesibles de atención del usuario.

Capacidad de respuesta. - Se define como la voluntad de brindar un servicio rápido y ayudar a los clientes. En este sentido, a la hora de dar respuesta a las peticiones, preguntas, quejas y problemas de los ciudadanos, hay que estar atentos y con prisa, por eso ante cualquier situación o necesidad que planteen los usuarios, los trámites administrativos deben minimizar las molestias.

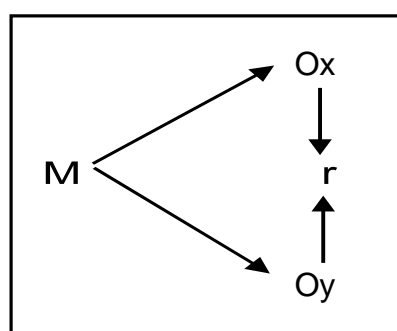
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio es de tipo aplicativo, ya que se usó conocimientos existentes, con el propósito de dar respuesta a un problema, siendo de enfoque cuantitativo. Asimismo, es un estudio de nivel descriptivo - correlacional porque se describe las características y evalúa el nivel de asociación entre dos o más variables de acuerdo a un patrón presumible para un grupo. (Hernández, 2016).

Fue descriptivo correlacional transeccional, buscando explicar el comportamiento de la variable 1 en función de la variable 2.

El esquema el diseño de investigación será el siguiente:



Dónde:

**M** = Muestra

**Ox**= Gestión por procesos

**Oy** = Calidad del servicio

**R** = Relación existente x, y.

Figura 1

### 3.2. Variables y Operacionalización

La operacionalización se encuentra en el anexo 3, donde se da conocer la desagregación de las variables a dimensiones, indicadores y escala.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por los 92 trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros públicos sede Pucallpa (Según el área de recursos humanos, 2020).

**Tabla 1**

*Población de 92 trabajadores de Sunarp Sede - Pucallpa*

Direcciones de la entidad	Trabajadores
Jefatura	12
Oficina de Asesoría Jurídica	08
Unidad registral	14
Oficina Registral	32
Oficina de la información	12
Unidad de Administración	14
Total	92

*(Fuente: C. A. A Sunarp Pucallpa - Recursos Humanos)*

La muestra de investigación fue conformada por la totalidad de la población, es decir con los 92 trabajadores de la SUNARP- Sede Pucallpa.

Así mismo el muestreo fue no probabilístico e intencional, puesto que se trabajó con la población tal y como estaban conformadas. Por lo que no fue necesario el cálculo a través de alguna fórmula.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta, ya que estableció preguntas escritas a los participantes según la muestra requerida, con el propósito

de generar datos cuantitativos, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos. (Hernández et al., 2008).

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, la misma que se estructuró en función a preguntas cerradas para recoger la información que nos permitió procesar los datos, se elaboró dos cuestionarios para recoger la información:

El primer cuestionario para la gestión por procesos, constó de 18 ítems, distribuidas por sus tres dimensiones y el cuestionario de la calidad de servicio compuesto por 18 ítems, cada ítem tiene escala Likert (Siempre, casi siempre, a veces, nunca).

Se realizó una prueba piloto con 10 sujetos, determinando la probabilidad de los instrumentos con la Prueba del Alfa De Cronbach. dando 0,91 en gestión por procesos y 0.94 en calidad del servicio, siendo altamente confiables. quienes fueron validados mediante juicio de 3 expertos de trayectoria en la gestión pública administrativa y de investigación quienes dieron fiabilidad a los instrumentos.

### **3.5. Procedimientos**

Se tomó en cuenta a la entidad pública de la SUNARP sede Pucallpa, que se encuentra ubicado en el Jr. Progreso 150, en donde se desarrolló la investigación. Luego se explicó a los trabajadores de la SUNARP SEDE PUCALLPA, el propósito, metodología y el modo de la aplicación de los instrumentos y su modo de contestarlo en base a sus percepciones. Después se recopiló la información obtenida y se generó la base de datos el cual se procesó por medio del software Microsoft Office Excel, y SPSS versión 24 para su análisis, lo que permitió determinar la relación existente entre las variables de estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Las técnicas de análisis de datos que se realizaron en esta investigación, se tomaron en cuenta a partir de lo propuesto por Hernández, Fernández



y Baptista (2014), procedimientos correspondientes al análisis cuantitativo, caracterizado por medir las variables en cantidades que serán analizadas como tales y es susceptible a organizar mediante la agrupación de datos en niveles o escalas.

Como parte del procedimiento de recolección de datos a partir de los instrumentos de investigación, se entregó el consentimiento informado a las unidades muestrales, de modo que conozcan el proceso del que serán partícipes e informándoles que los datos que proporcionen serán de carácter anónimo.

Iniciando entonces con los procedimientos que indican estos autores, el primer paso el decidir el programa de análisis de datos que se utilizó, los mismos que fueron Excel 2019 y SPSS 24.

El siguiente paso fue explorar los datos obtenidos en la recolección, los mismos que se trasladaron a una base de datos en Excel 2019, utilizando la codificación de las opciones de respuesta del instrumento. Posteriormente, se calculó los intervalos correspondientes a los niveles de percepción de las variables, debido a que la distribución de ítems por variable y dimensión es la misma en ambas, se elaboró la escala de nivel que se muestran a continuación.

**Tabla 2**

*Escala de niveles.*

Variable	[61-72] Muy eficiente
	[46-60] Eficiente
	[31-45] Regular
	[18-30] Deficiente
Dimensión	[21-24] Muy eficiente
	[16-20] Eficiente
	[11-15] Regular
	[6-10] Deficiente

Codificados los niveles de percepción de ambas variables (Gestión por procesos y Calidad de servicio), se trasladó las mismas al software estadístico SPSS 24, donde se elaborarán las tablas de distribución de frecuencias, las tablas de contingencia y sus respectivas figuras, y a partir de los puntajes obtenidos por variable y dimensiones, se realizaron las pruebas de normalidad, que determinaron el estadístico de correlación a aplicar (Rho de Spearman para distribuciones no normales y R de Pearson para distribuciones normales).

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la ejecución del estudio conto con el permiso, tanto del jefe Zonal y los trabajadores de la SUNARP sede Pucallpa, comprometiéndose a que los resultados obtenidos se empleados solo para fines investigativos, guardando en anonimato de los informantes, quedando asegurada la autenticidad de la información recolectada mediante los instrumentos, sin alterarlos y respetando la propiedad intelectual de los autores citados en el estudio realizado y finalmente se deja constancia que la investigación fue pasada por el programa turnitin para evidenciar que la investigación es de mi autoría y no es copia de otra investigación.

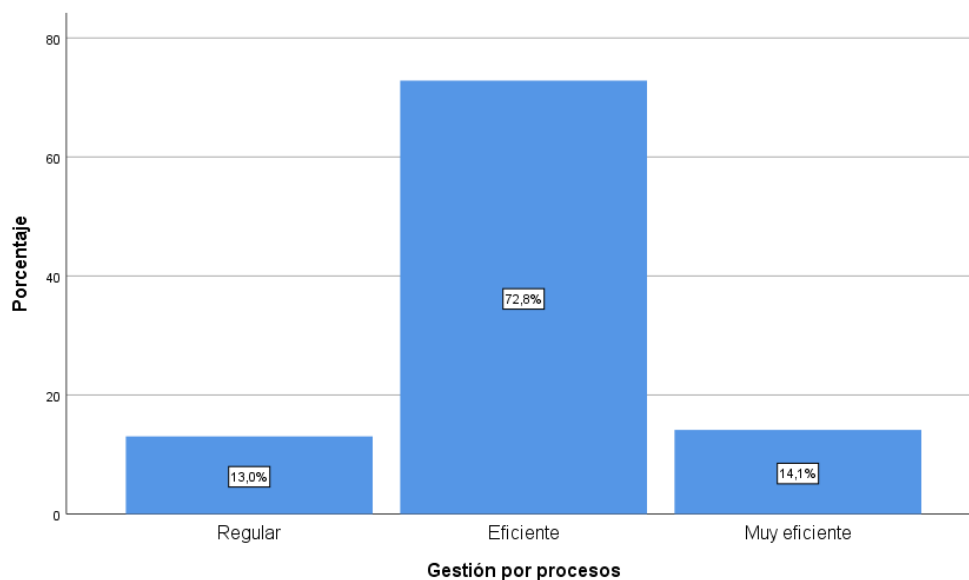
#### IV. RESULTADOS

**Tabla 3**

*Gestión por procesos por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	12	13,0	13,0	13,0
	Eficiente	67	72,8	72,8	85,9
	Muy eficiente	13	14,1	14,1	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado a partir de los datos recolectados mediante el cuestionario.



**Figura 2**

*Gestión por procesos por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020*

*Nota.* Gráfico elaborado a partir de los datos recolectados mediante el cuestionario.

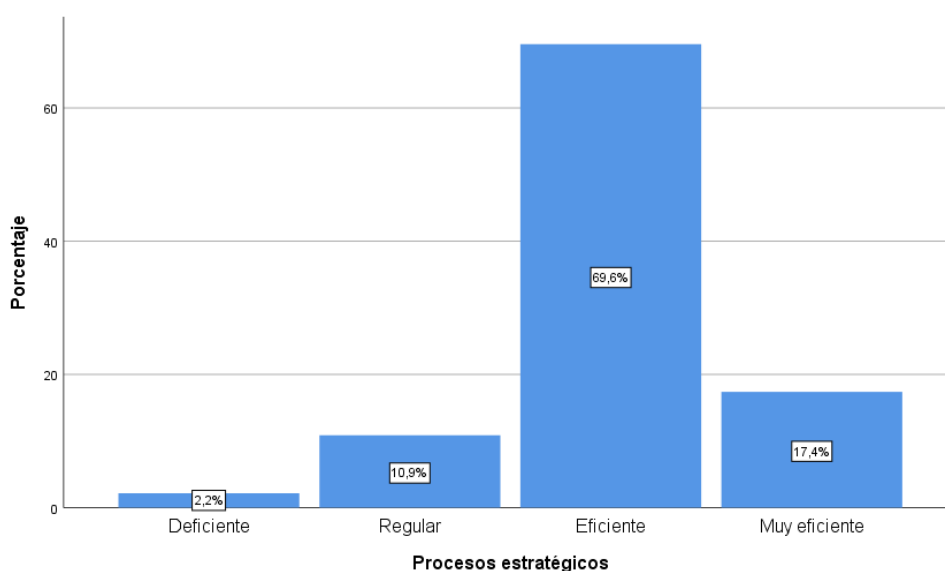
**Descripción:** La tabla y su figura muestran que, 72.8% de los trabajadores evalúa la gestión por procesos como eficiente, 14.1% como muy eficiente y 13% como regular.

**Tabla 4**

*Procesos estratégicos por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	2,2	2,2	2,2
	Regular	10	10,9	10,9	13,0
	Eficiente	64	69,6	69,6	82,6
	Muy eficiente	16	17,4	17,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Elaborado a partir de los datos recolectados mediante el cuestionario.

**Figura 3**

*Procesos estratégicos por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020*

Nota. Gráfico elaborado a partir de los datos recolectados mediante el cuestionario.

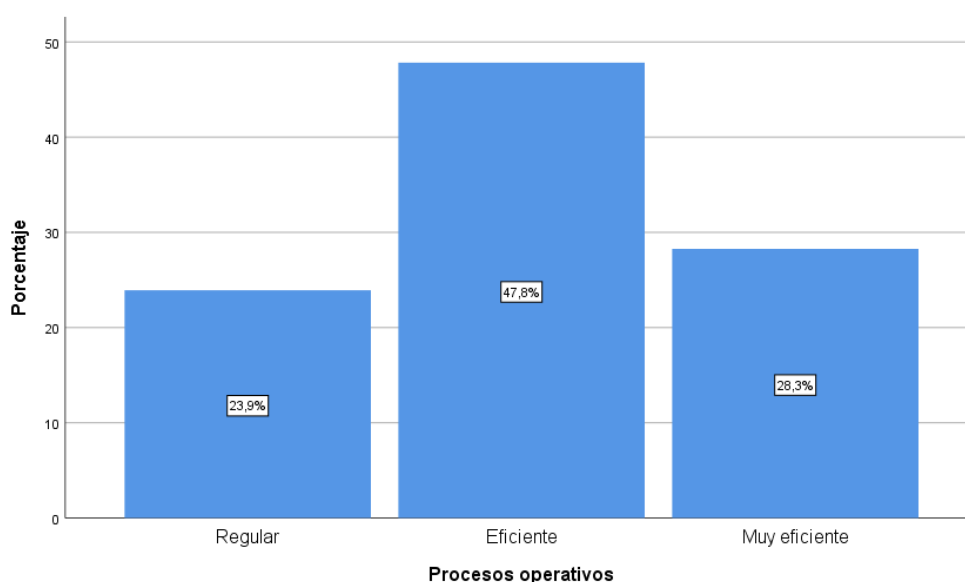
**Descripción:** La tabla y su figura muestran que, 69.6% de los trabajadores evalúa los procesos estratégicos como eficiente, 17.4% como muy eficiente, 10.9% como regular y 2.2% como deficiente.

**Tabla 5**

*Procesos operativos por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	22	23,9	23,9	23,9
	Eficiente	44	47,8	47,8	71,7
	Muy eficiente	26	28,3	28,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Elaborado a partir de los datos recolectados mediante el cuestionario.

**Figura 4**

*Procesos operativos por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.*

Nota. Gráfico elaborado a partir de los datos recolectados mediante el cuestionario.

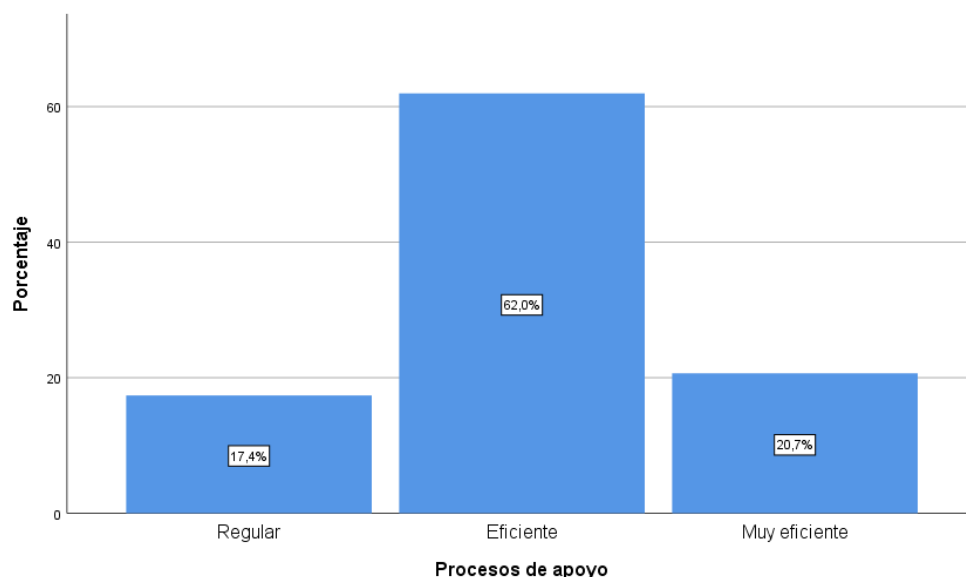
**Descripción:** La tabla y su figura muestran que, 47.8% de los trabajadores evalúa los procesos operativos como eficiente, 28.3% como muy eficiente y 23.9% como regular.

**Tabla 6**

*Procesos de apoyo por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	16	17,4	17,4	17,4
	Eficiente	57	62,0	62,0	79,3
	Muy eficiente	19	20,7	20,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Elaborado a partir de los datos recolectados mediante el cuestionario.

**Figura 5**

*Procesos de apoyo por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020*

Nota. Gráfico elaborado a partir de los datos recolectados mediante el cuestionario.

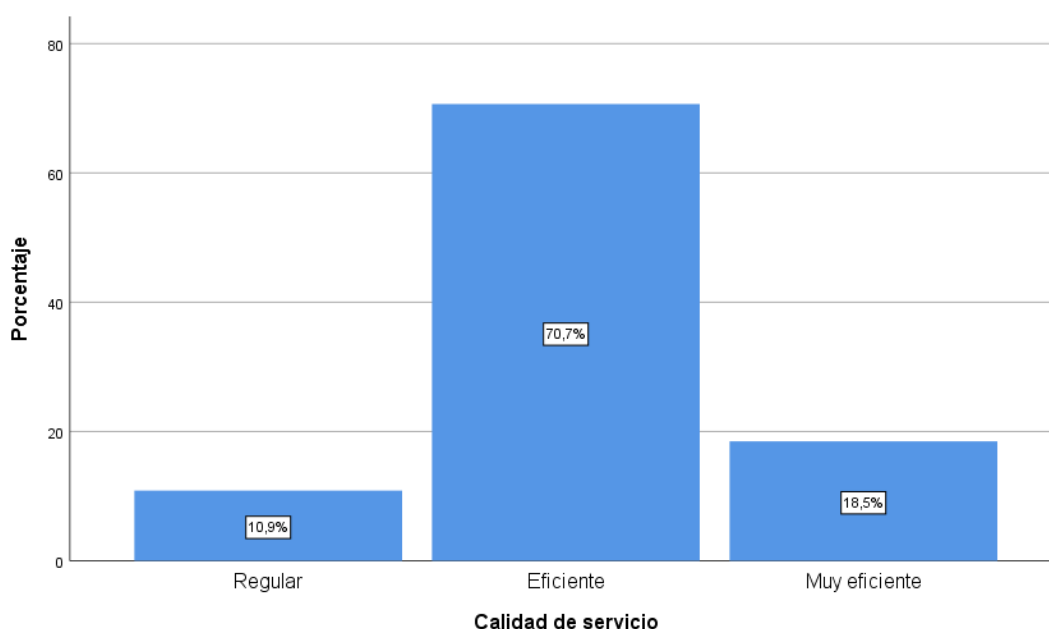
**Descripción:** La tabla y su figura muestran que, 62% de los trabajadores evalúa los procesos de apoyo como eficiente, 20.7% como muy eficiente y 17.4% como regular.

**Tabla 7**

*Calidad de servicio por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	10	10,9	10,9	10,9
	Eficiente	65	70,7	70,7	81,5
	Muy eficiente	17	18,5	18,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Elaborado a partir de los datos recolectados mediante el cuestionario.

**Figura 6**

*Calidad de servicio por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020*

Nota. Gráfico elaborado a partir de los datos recolectados mediante el cuestionario.

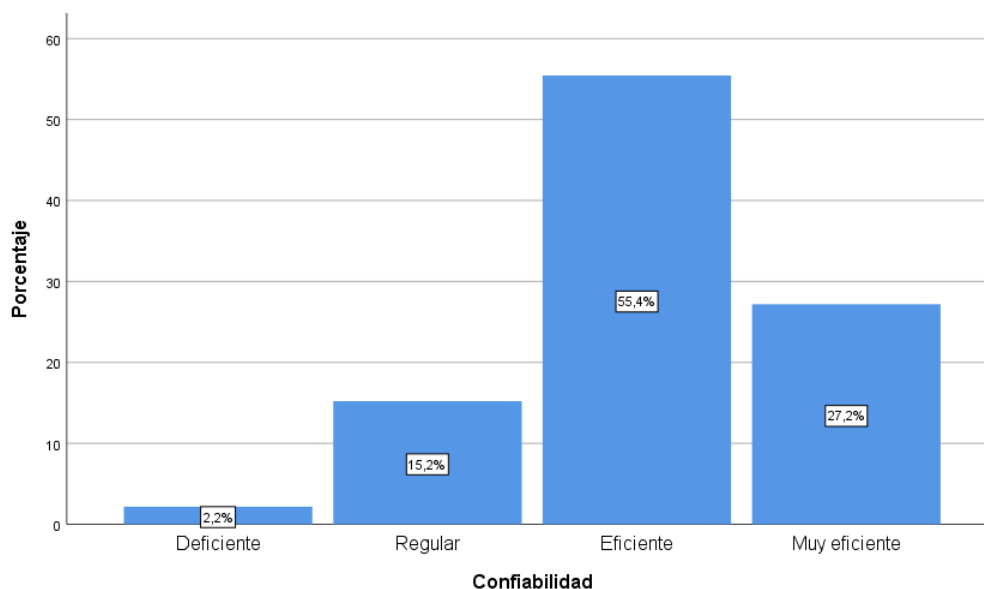
**Descripción:** La tabla y su figura muestran que, 70.7% de los trabajadores evalúa la calidad de servicio como eficiente, 18.5% como muy eficiente y 10.9% como regular.

**Tabla 8**

*Confiabilidad por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	2,2	2,2	2,2
	Regular	14	15,2	15,2	17,4
	Eficiente	51	55,4	55,4	72,8
	Muy eficiente	25	27,2	27,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Elaborado a partir de los datos recolectados mediante el cuestionario.

**Figura 7**

*Confiabilidad por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020*

Nota. Gráfico elaborado a partir de los datos recolectados mediante el cuestionario.

**Descripción:** La tabla y su figura muestran que, 55.4% de los trabajadores evalúa la confiabilidad como eficiente, 27.2% como muy eficiente, 15.2% como regular y 2.2% como deficiente.

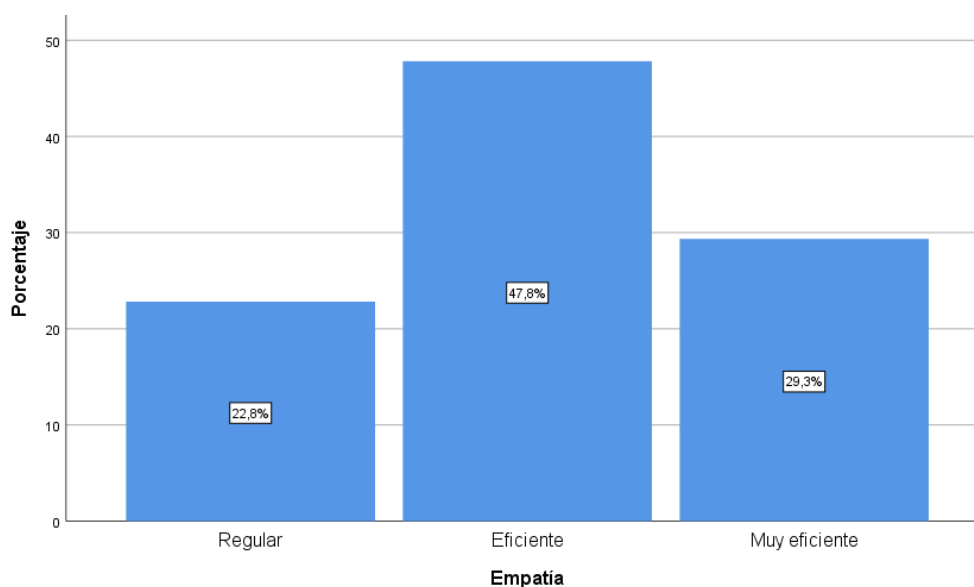


**Tabla 9**

*Empatía por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	21	22,8	22,8	22,8
	Eficiente	44	47,8	47,8	70,7
	Muy eficiente	27	29,3	29,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Elaborado a partir de los datos recolectados mediante el cuestionario.

**Figura 8**

*Empatía por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020*

Nota. Gráfico elaborado a partir de los datos recolectados mediante el cuestionario.

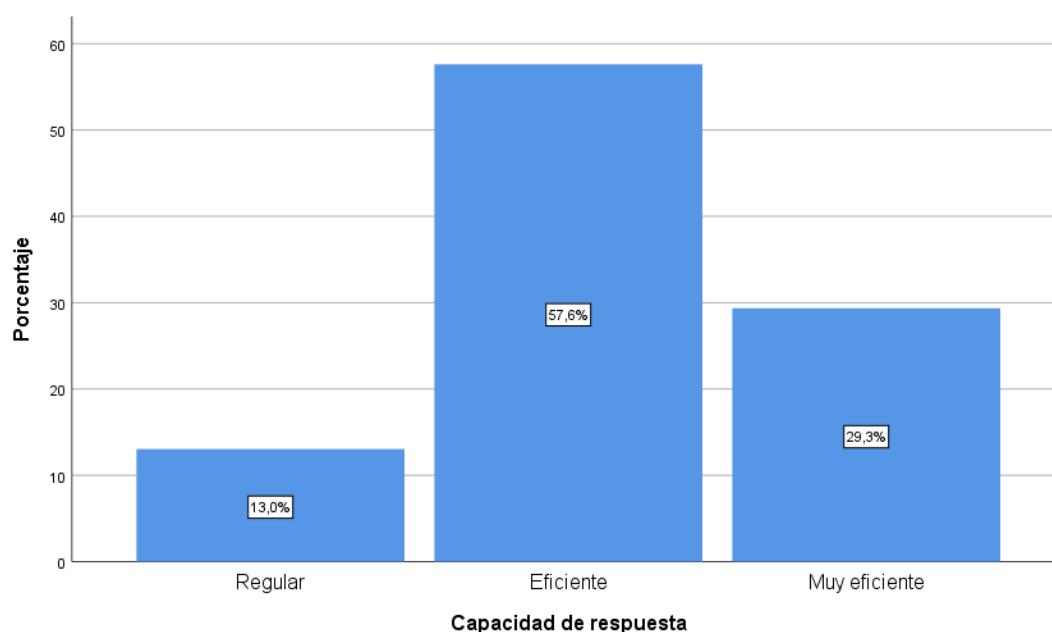
**Descripción:** La tabla y su figura muestran que, 47.8% de los trabajadores evalúa la empatía como eficiente, 29.3% como muy eficiente y 22.8% como regular.

**Tabla 10**

*Capacidad de respuesta por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	12	13,0	13,0	13,0
	Eficiente	53	57,6	57,6	70,7
	Muy eficiente	27	29,3	29,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Elaborado a partir de los datos recolectados mediante el cuestionario.

**Figura 9**

*Capacidad de respuesta por trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.*

Nota. Gráfico elaborado a partir de los datos recolectados mediante el cuestionario.

**Descripción:** La tabla y su figura muestran que, 57.6% de los trabajadores evalúa la capacidad de respuesta como eficiente, 29.3% como muy eficiente y 13% como regular.

## Estadística Inferencia

### – Contraste de hipótesis general

#### Paso 1: Planteamiento de hipótesis

**Hipótesis nula:** No existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

**Hipótesis alterna:** Existe relación significativa entre la Gestión de Procesos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

#### Paso 2: Determinación del nivel de confianza

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error máximo admisible: 5% (0.05)

#### Paso 3: Aplicación de las pruebas de normalidad

**Tabla 11**

##### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Gestión por procesos	,110	92	,008	,985	92	,398
[Val] Calidad de servicio	,078	92	,200*	,976	92	,083

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se realizaron las pruebas de normalidad con el fin de develar el tipo de distribución de los datos, se obtuvo que la variable Calidad de servicio posee una distribución normal, sin embargo, la segunda variable posee una distribución no normal, por lo tanto, implica la aplicación de una prueba de correlación para distribuciones no normales, por lo que se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman.

#### Paso 4: Aplicación de la prueba de correlación

Tabla 12

*Estadístico de correlación: Rho de Spearman*

			[Val] Calidad de servicio
Rho de	[Val] Gestión por	Coeficiente de correlación	,534**
Spearman	procesos	Sig. (bilateral)	,000
		N	92

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Paso 5: Toma de decisión

El resultado  $Rho = 0.534$  indica una correlación positiva moderada y la  $Sig. = 0.000$  indica que el resultado fue altamente significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe relación significativa entre la Gestión de Procesos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

#### – Contraste de hipótesis específica 1

##### Paso 1: Planteamiento de hipótesis

**Hipótesis nula:** Los procesos estratégicos no se relacionan significativamente con la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

**Hipótesis alterna:** Los procesos estratégicos se relacionan significativamente con la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

##### Paso 2: Determinación del nivel de confianza

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error máximo admisible: 5% (0.05)

### Paso 3: Aplicación de las pruebas de normalidad

**Tabla 13**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Procesos estratégicos	,187	92	,000	,938	92	,000
[Val] Calidad de servicio	,078	92	,200*	,976	92	,083

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se realizaron las pruebas de normalidad con el fin de develar el tipo de distribución de los datos, se obtuvo que la variable Calidad de servicio posee una distribución normal, sin embargo, la segunda variable posee una distribución no normal, por lo tanto, implica la aplicación de una prueba de correlación para distribuciones no normales, por lo que se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman.

### Paso 4: Aplicación de la prueba de correlación

**Tabla 14**

*Estadístico de correlación: Rho de Spearman*

			[Val] Calidad de servicio
Rho de	[Val] Procesos	Coeficiente de correlación	,372**
Spearman	estratégicos	Sig. (bilateral)	,000
		N	92

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Paso 5: Toma de decisión

El resultado  $Rho = 0.372$  indica una correlación positiva baja y la  $Sig. = 0.000$  indica que el resultado fue altamente significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, los procesos estratégicos se relacionan significativamente con la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

#### – Contraste de hipótesis específica 2

**Hipótesis nula:** Los procesos operativos no se relacionan significativamente con la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

**Hipótesis alterna:** Los procesos operativos se relacionan significativamente con la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

### Paso 2: Determinación del nivel de confianza

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error máximo admisible: 5% (0.05)

### Paso 3: Aplicación de las pruebas de normalidad

**Tabla 15**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Procesos operativos	,089	92	,070	,957	92	,004
[Val] Calidad de servicio	,078	92	,200*	,976	92	,083

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se realizaron las pruebas de normalidad con el fin de develar el tipo de distribución de los datos, se obtuvo que la variable Calidad de servicio posee una distribución normal, sin embargo, la segunda variable posee una distribución no normal, por lo tanto, implica la aplicación de una prueba de correlación para distribuciones no normales, por lo que se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman.

### Paso 4: Aplicación de la prueba de correlación

**Tabla 16**

*Estadístico de correlación: Rho de Spearman*

			[Val] Calidad de servicio
Rho de	[Val] Procesos	Coeficiente de correlación	,442**
Spearman	operativos	Sig. (bilateral)	,000
		N	92

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Paso 5: Toma de decisión

El resultado  $Rho = 0.442$  indica una correlación positiva baja y la  $Sig. = 0.000$  indica que el resultado fue altamente significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, los procesos operativos se relacionan significativamente con la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

#### – Contraste de hipótesis específica 3

**Hipótesis nula:** Los procesos de apoyo no se relacionan significativamente con la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

**Hipótesis alterna:** Los procesos de apoyo se relacionan significativamente con la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.

### Paso 2: Determinación del nivel de confianza

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error máximo admisible: 5% (0.05)

### Paso 3: Aplicación de las pruebas de normalidad

**Tabla 17**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Procesos de apoyo	,114	92	,005	,960	92	,006
[Val] Calidad de servicio	,078	92	,200*	,976	92	,083

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se realizaron las pruebas de normalidad con el fin de develar el tipo de distribución de los datos, se obtuvo que la variable Calidad de servicio posee una distribución normal, sin embargo, la segunda variable posee una distribución no normal, por lo tanto, implica la aplicación de una prueba de correlación para

distribuciones no normales, por lo que se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman.

#### **Paso 4: Aplicación de la prueba de correlación**

**Tabla 18**

*Estadístico de correlación: Rho de Spearman*

		[Val] Calidad de servicio
Rho de	[Val] Procesos de	Coeficiente de correlación
Spearman	apoyo	Sig. (bilateral)
		N

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### **Paso 5: Toma de decisión**

El resultado  $Rho = 0.424$  indica una correlación positiva moderada y la  $Sig. = 0.000$  indica que el resultado fue altamente significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, los procesos de apoyo se relacionan significativamente con la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.



## V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, los resultados evidencian que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020, ya que indica una correlación positiva moderada de acuerdo al grado de significación estadística Sig. 0,000< 0,05, con el que indica que el resultado fue altamente significativo, según se observa en la tabla 10. La misma que determino para admitir la hipótesis alterna general, lo que permite señalar que la relación es significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. De acuerdo a la realidad de contexto en consecuencia corrobora los resultados obtenidos en la investigación con los de Valenzuela (2017), que tras su aplicación encontró que existe una relación significativa entre sus variables, gestión por procesos y clima social laboral, los cuales de implementarse dentro de esta institución se podrá alcanzar metas y objetivos a los cuales quiere llegar como organización. Estos resultados guardan relación con los encontrados en nuestro estudio, pues Carrasco (2011), dio a conocer que la gestión de procesos es una disciplina, que puede ayudar a direccionar la empresa, a identificar, formular, delinear, formalizar, fiscalizar, optimizar y mejorar los procesos de la organización, para lograr la confianza del cliente, mientras mejor se planifique, organice y controle las dimensiones de la gestión de proceso se lograra un mejor nivel de calidad del servicio en la SUNARP.

Mientras que los resultados estadísticos hallados en la hipótesis especifican 1, enfatiza que los procesos estratégicos se relacionan significativamente con la Calidad del Servicio, el resultado  $Rho= 0.372$  indica una correlación positiva baja (Tabla 11). Esto se asemeja a lo concluido con los de Ponce (2016), donde concluye que existe un coeficiente de correlación positivo, entre la inteligencia emocional y las actitudes de calidad del servicio, por lo que es necesario articular estas variables para la interrelacionen entre sí para cumplir una meta propuesta de la organización. Esta contrastación de resultados entre ambos autores. Donde la calidad del servicio es muy

importante, en la presentación de una organización, porque un cliente satisfecho es reflejo del crecimiento organizacional de una institución.

Los resultados del análisis estadístico de la hipótesis específica 2 dan cuenta de la existencia de una relación positiva baja, entre los procesos operativos y la Calidad del Servicio (Tabla 12). Resultados que coinciden a los obtenidos por Medina (2018) que en su investigación que existe una alta correlación positiva entre la gestión de procesos y la calidad por parte de los empleados del departamento de gestión educativa local en Andahuaylas, ya que poseen la característica de dinamismo y significatividad a nuestra investigación. Complementándose la importancia de presente estudio con lo que afirma Silva (2018) con su teoría de sistemas donde señala que la gestión por proceso es un conjunto formado por partes interrelacionadas que constituyen un todo coherente y desarrolla un marco sistemático para la descripción del mundo empírico, donde la gestión por procesos se relaciona con el enfoque de sistema de gestión, conformando un conjunto de sistemas interactuantes conformados por procesos dentro una organización.

Y finalmente respecto a la hipótesis específica 3, el resultado  $Rho = 0.424$  indica una correlación positiva moderado entre los procesos de apoyo y la calidad del servicio (Tabla 13). Estos resultados son compatibles con el estudio reportado por Oscoco & Ramos (2017) que luego de su análisis comparativo concluyeron afirmando que existe una relación significativa entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario en la SUNARP. Brindando una visión estratégica a nuestro estudio sobre los procesos de apoyo y la calidad del servicio, es importante para que la persuasividad de los trabajadores sea clara hacia el servicio brindado a los usuarios. Afirmación que se puede aceptar, ya que la presente investigación esos indicadores son parte de la dimensión estudiada con la de Solís (2017) también dedujo que la experimentación con nuevas propuestas o propuestas innovadoras, logran solucionar los problemas encontrados en la empresa, dando énfasis que el éxito en el mercado depende de la calidad del servicio brindada a los usuarios y se logra a la forma de gestionar toda la organización basándose en procesos.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** En relación al objetivo general de investigación, existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI Sede Pucallpa 2020, ya que, el resultado  $Rho = 0.534$  indica una correlación positiva moderada y la  $Sig. = 0.000$  indica que el resultado fue altamente significativo.

**Segunda.** En relación al primer objetivo específico de investigación, los procesos estratégicos se relacionan significativamente con la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020, ya que, el resultado  $Rho = 0.372$  indica una correlación positiva baja y la  $Sig. = 0.000$  indica que el resultado fue altamente significativo.

**Tercera.** En relación al segundo objetivo específico de investigación, los procesos operativos se relacionan significativamente con la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020, ya que, el resultado  $Rho = 0.442$  indica una correlación positiva baja y la  $Sig. = 0.000$  indica que el resultado fue altamente significativo.

**Cuarta.** En relación al tercer objetivo específico de investigación, los procesos de apoyo se relacionan significativamente con la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI Sede Pucallpa 2020, ya que, el resultado  $Rho = 0.424$  indica una correlación positiva moderada y la  $Sig. = 0.000$  indica que el resultado fue altamente significativo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**Primera.** Acorde a la relación entre gestión por proceso y calidad de servicio, se recomienda a los altos funcionarios de la SUNARP de la sede central en la ciudad de Lima, dar mayor énfasis a la implementación de la gestión de procesos dentro la institución, es decir que se realicen capacitaciones constantes para el personal respecto al tema, ya que ello nos lleva al progreso continuo para poder brindar un servicio de calidad y excelencia.

**Segunda.** En cuanto a los procesos estratégicos y la relación significativa que tiene con la calidad de servicio, se recomienda que se realice una innovación de las normas y los procedimientos administrativos dentro de la institución, con la finalidad de mejorar la atención a los usuarios, eliminado trámites engorrosos burocráticos que ocasionan malestar por la pérdida de tiempo, lo que se verá reflejado en la satisfacción de los usuarios.

**Tercera.** Asimismo, respecto a los procesos operativos y su relación con la Calidad del Servicio, sugiero implementar diversas técnicas de búsqueda e información registral, a través de los cuales los usuarios se mantengan informados respecto a sus trámites y/o solicitudes, los mismos que evitarían que se genere largas colas por tiempos extensos, con ello se brindaría información segura y oportuna a los usuarios.

**Cuarta.** Respecto a la relación que existe una entre procesos de apoyo y la Calidad del Servicio, se recomienda la creación de sistemas de control de indicadores de gestión, los cuales mantendrán nos mantendrán informados acerca del servicio que se está brindando a los usuarios, si este es de calidad.

## REFERENCIAS

- Alarcón, J. (2017). Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios Servi Freno de la ciudad de Quito – Ecuador- [tesis de Doctorado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6713>
- Armada, E. (2016). La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución”, [tesis de Doctorado]. Universidad de Murcia de España. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf.txt;jsessionid=7001F138B7EBC35D6671F88EB9E0C35C?sequence=2>.
- Bravo, J. 2008. Gestión de procesos, (2º ed.) Editorial Evolución. [https://www.academia.edu/6236588/Gestion\\_de\\_Procesos\\_Juan\\_Bravo\\_Carrasco](https://www.academia.edu/6236588/Gestion_de_Procesos_Juan_Bravo_Carrasco).
- Calderon, P. (2002). Servicio al cliente. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Carrasco, (2011). La gestión de procesos, alineación con la estrategia de México McGraw Hill. p. 85. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/10592/1/CD-6270.pdf>.
- Cuatrecasas, L. (2010). Gestión integral de la calidad. (1º ed.) Editorial Profit. <https://www.profiteditorial.com/libro/gestion-integral-de-calidad/>.
- Guanín, A. y Andrango, M. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar*”- [tesis de Maestría]- Escuela Politécnica Nacional de Ecuador. <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/10592>.

- Hernández, R. y otros (2010). Metodología de la Investigación. (5º. Ed.) Mc  
Garw Hill.  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia  
%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.  
pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Ibarra, L., & Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de  
atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio.  
Contaduría y administración.  
<https://www.researchgate.net/publication/273479008>.
- Kotler y Armstrong (Ed.11) (2013). Fundamentos del Marketing. México:  
Pearson Educación. (11º ed.)  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/conte  
nt/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf).
- Lama, E. M. (2012). Cultura de calidad de servicio. 1º edición: Editorial Trillas.  
[https://www.amazon.com.mx/Cultura-Calidad-Servicio-Enrique-  
Muller/dp/9682445965](https://www.amazon.com.mx/Cultura-Calidad-Servicio-Enrique-Muller/dp/9682445965).
- Medina, N. (2018). Gestión por procesos y su relación con la gestión de la  
calidad en los colaboradores de la unidad de gestión educativa local  
de Andahuaylas, [tesis de Maestría]- Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38448>.
- Medina, D. (2009). Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la  
crisis. Madrid: Díaz de Santos.  
[https://issuu.com/librospdfgratis/docs/calidad\\_\\_productividad\\_y\\_co  
mpetitividad\\_409](https://issuu.com/librospdfgratis/docs/calidad__productividad_y_competitividad_409).
- Miranda, Francisco; Chamorro, Antonio; Rubio, Sergio. (2012). Introducción a  
la Gestión de la Calidad. Las Rosas: Delta.  
[https://www.marcialpons.es/libros/introduccion-a-la-gestion-de-la-  
calidad/9788496477643/](https://www.marcialpons.es/libros/introduccion-a-la-gestion-de-la-calidad/9788496477643/)

Oscoco, O. y Ramos, A. (2017) "Relación entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la superintendencia nacional de registros públicos (SUNARP) San Borja- [tesis de Titulación]- Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2292>

Ponce de León (2015) "*Inteligencia emocional y actitud a la calidad de servicio de los trabajadores de las tiendas comerciales Sede Pucallpa – Perú 2015*". [tesis de Maestría]- Universidad Federico Villareal- Perú. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2049>.

Rodríguez, J. (2013) "El origen y significado de los principios de la dirección científica de Frederick w. Taylor y su adopción en Europa en el primer tercio del siglo XX" - Universidad Nacional de Educación a Distancia de España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=44407>.

Silva, J. (2018) "Propuesta de un modelo de gestión por procesos y su relación con la mejora operativa de la compañía de ingeniería de construcción de vivienda del ejército del Perú, AF-2018" - [tesis de Maestría]- Instituto Científico y Tecnológico del Ejército del Perú. <http://repositorio.ict.ejercito.mil.pe/bitstream/ICTE/119/1/46%20Tesis%20SILVA%20IPANAQUE%20Jose%20Hugo.pdf>.

Solis, H. (2017) *Mejora de la Calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017*. [tesis de Maestría]- Universidad Norbeth Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/913>.

Suarez, L. (2018). Nivel de Percepción referido del paciente adulto post operado inmediato sobre la calidad de Atención de Enfermería. Hospital Regional Docente de Trujillo. [tesis de titulación]- Universidad Nacional de Trujillo.

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Valenzuela, R. (2017). *“Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017.* [tesis de Maestría]- Universidad Cesar Vallejo. [http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/18911/browse?type=title&sort\\_by=1&order=ASC&rpp=60&etal=20&null=&starts\\_with=B](http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/18911/browse?type=title&sort_by=1&order=ASC&rpp=60&etal=20&null=&starts_with=B).

Vértice, P. (2008). Aspectos prácticos de la calidad en el servicio. (1º ed). Editorial Publicaciones Vértice. <https://librotea.elpais.com/libros/aspectos-practicos-de-la-calidad-en-el-servicio-4jg1yof4wz/>.

Universidad César Vallejo (2014). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación-Guía de aprendizaje.* <https://es.slideshare.net/VICADAL/gua-de-diseo-y-desarrollo-de-tesis-ucv>.


Zambrano, A. M. (8 de MAYO de 2013). Alberto M. Hernández Zambrano. Obtenido de Alberto M. Hernández Zambrano: <https://cyfh.wordpress.com/2013/05/08/los-10-mandamientos-de-la-atencion-al-cliente/>.



# ANEXOS

## Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** “Gestión por Procesos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO
<b>General</b> ¿Existe relación entre la Gestión de Procesos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020?	<b>General</b> Determinar la relación que existe entre la Gestión de Procesos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.	<b>General</b> Existe relación significativa entre la Gestión de Procesos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.	<b>Variable 1</b>  Gestión de procesos	- Procesos estratégicos  - Procesos operativos  Procesos de apoyo	<b>Tipo de estudio</b> No experimental  <b>Diseño</b> Correlacional  Donde: M = Muestra O1, Variable 1 O2, Variable 2 r = relación entre las dos variables. <b>P</b> Total 92 trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros públicos sede Pucallpa.  <b>Muestra</b> Por la totalidad de la población, es decir con los 92 trabajadores de la SUNARP- Sede Pucallpa.  <b>Técnicas e instrumentos</b> <b>Técnica:</b> La encuesta

<p><b>Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión de procesos estratégicos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020?</p> <p>¿De qué manera se relacionan la dimensión de procesos operativos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión de procesos de apoyo y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020?</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>Explicar la relación entre la dimensión de procesos estratégicos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión de procesos operativos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión de procesos de apoyo y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>La dimensión de procesos estratégicos se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.</p> <p>La dimensión de procesos operativos se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.</p> <p>La dimensión de procesos de apoyo se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020.</p>	<p><b>Variable 2</b></p> <p>Calidad del Servicio</p>	<p>- Confiabilidad</p> <p>- Empatía</p> <p>- Capacidad respuesta</p> <p>de</p>	<p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario para la Gestión por procesos</p> <p>Cuestionario para la Calidad del servicio</p> <p><b>Método de Análisis de datos</b></p> <p>Método cuantitativo</p> <p>Tablas de distribución de frecuencias</p>
--	--	---	--	--	---

## Anexo 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

“Gestión por Procesos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020”.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES
<b>VARIABLE 1</b>  GESTIÓN POR PROCESOS	Procesos estratégicos	¿La institución da a conocer la Política de Modernización de la Gestión Pública a sus trabajadores?	1.- Siempre 2.- Casi siempre 3.- A veces 4.- Nunca
		Tengo conocimiento sobre la misión, visión y objetivos de la institución	
		¿La institución capacita al personal en estrategias de orientación y atención para brindar un buen servicio al usuario?	
		Conozco cuál es mi aportación a las estrategias y planes de la Institución.	
		La Institución plantea el mejoramiento del proceso de atención como estrategia.	
		Considero que la gestión por procesos permitirá a simplificar procesos y brinda satisfacción al usuario al obtener un bien o servicio.	
	Procesos operativos	Existen guías o protocolos de identificación para los trámites a realizarse en la institución.	
		¿El trámite documentario en su organización funciona adecuadamente?	
		Se realizan periódicamente encuestas a los usuarios sobre su satisfacción con la atención brindada	
		Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas	

<b>VARIABLE 2</b>  CALIDAD DEL SERVICIO		Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del ciudadano	1.- Siempre 2.- Casi siempre 3.- A veces 4.- Nunca
		Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución	
	Procesos de apoyo	La Institución debe desarrollar mejoras en sus canales de comunicación.	
		Se cuenta con la Infraestructura e instalaciones adecuadas.	
		Los equipos y herramientas están en óptimas condiciones.	
		La tecnología es actualizada convenientemente para mejorar la atención al asegurado.	
		La institución le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos	
		La institución aporta en mi desarrollo profesional mediante cursos de actualización constantemente	
	Confiabilidad	Como personal de la entidad estás capacitado para resolver dudas e imprevistos.	
		El tiempo de espera que permanece en la entidad los usuarios para ser atendido lo considera adecuado.	
		Los colaboradores de la entidad brindan confianza y tranquilidad a los usuarios en los procesos que realizan para su atención.	
		La información y orientación que los colaboradores de la entidad le ofrecen lo considera adecuado	
		El servicio responde a las necesidades de los usuarios, ellos obtiene el servicio que esperaba.	
		Cuando solicita información el personal muestra un sincero interés en brindarle oportunamente.	

	Empatía	El comportamiento del personal genera confianza
		Al momento de las consultas de parte los usuarios se respeta su privacidad
		Los horarios de atención de la entidad son adecuados a las necesidades de los ciudadanos.
		El servicio personalizado que ofrecen a los usuarios frente a un requerimiento es ameno y adecuado.
		Los colaboradores de la entidad son corteses y cordiales al momento de ofrecer un servicio.
		Los colaboradores de la entidad muestran interés para tender a sus dudas
	Calidad de respuesta	Considero que el trato brindado es igual a todos los ciudadanos
		La agilidad del personal al momento de atender es muy buena.
		Los trámites y procesos que le conllevan a realizar sus trámites documentarios no son engorrosos.
		Los colaboradores brindan información suficiente sobre los procesos a seguir en su documentación, para una mejor calidad en el servicio.
		Cuando los usuarios requieren resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.
		Los colaboradores de la entidad brindan una atención adecuada a los usuarios en el menor tiempo posible.

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### **CUESTIONARIO 01 - GESTIÓN POR PROCESOS**

Estimado señor (a), el presente cuestionario es anónimo y se le agradece anticipadamente su colaboración, a continuación, se presenta un conjunto de ítems sobre la Gestión por Procesos en la SUNARP- Filial Pucallpa, para lo cual se le pide responder las preguntas con total sinceridad.

Marcar con una (X), la alternativa que considere conveniente. Tenga en cuenta las siguientes valoraciones:

1	2	3	4
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

Nº	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTAS			
Dimensión 1: Procesos estratégicos		1	2	3	4
1	¿La institución da a conocer la Política de Modernización de la Gestión Pública a sus trabajadores?				
2	Tengo conocimiento sobre la misión, visión y objetivos de la institución				
3	¿La institución capacita al personal en estrategias de orientación y atención para brindar un buen servicio al usuario?				
4	Conozco cuál es mi aportación a las estrategias y planes de la Institución.				
5	La Institución plantea el mejoramiento del proceso de atención como estrategia.				
6	Considero que la gestión por procesos permitirá simplificar procesos y brinda satisfacción al usuario al obtener un bien o servicio.				
Dimensión 2: Procesos Operativos					

7	Existen guías o protocolos de identificación para los trámites a realizarse en la institución.			
8	¿El trámite documentario en su organización funciona adecuadamente?			
9	Se realizan periódicamente encuestas a los usuarios sobre su satisfacción con la atención brindada			
10	Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas			
11	Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del ciudadano			
12	Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución			
<b>Dimensión 3: Procesos de Apoyo</b>				
13	La Institución debe desarrollar mejoras en sus canales de comunicación.			
14	Se cuenta con la Infraestructura e instalaciones adecuadas.			

15	Los equipos y herramientas están en óptimas condiciones.			
16	La tecnología es actualizada convenientemente para mejorar la atención al usuario.			
17	La institución le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos			
18	La institución aporta en mi desarrollo profesional mediante cursos de actualización constantemente			

Muchas gracias por su participación.



## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO GESTIÓN POR PROCESOS

Prueba de confiabilidad – Alfa De Cronbach

### I. Datos informativos:

Tesista : Br. Janina Lavi Chavez

1. Muestra Piloto : 10

2. Número de ítems : 18

3. Número de unidades muestrales: 10

DATOS RECOLECTADOS:

### ANÁLISIS DE LA PRUEBA PILOTO PARA PROBAR LA CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO GESTIÓN POR PROCESOS

Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	Sumatoria de items
Sujeto 1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	31
Sujeto 2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	40
Sujeto 3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	50
Sujeto 4	3	3	1	1	1	2	1	3	3	1	2	3	2	2	2	2	1	1	34
Sujeto 5	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	46
Sujeto 6	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	45
Sujeto 7	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	46
Sujeto 8	3	2	2	3	2	2	2	4	4	2	4	3	3	4	4	4	2	4	54
Sujeto 9	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	56
Sujeto 10	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	62

### II. Resumen del procesamiento de los datos

Resumen de procesamiento de casos			
Casos		N	%
	Válido	10	100,0
	Excluido <sub>a</sub>	0	0,0
	Total	10	100,0

### III. Estadísticos de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,91	18

### IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Crombach para servidores públicos Cuestionario de gestión administrativa, obtuvo un coeficiente de 0.91 indicando que existe una confiabilidad alta en el instrumento.

## **CUESTIONARIO 02 – CALIDAD DEL SERVICIO**

**INSTRUCCIONES:** Estimado servidor, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *la Calidad del Servicio*. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de la gestión pública institucional.

Marcar con una (X), la alternativa que considere conveniente. Tenga en cuenta las siguientes valoraciones:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

<b>Nº</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA DE RESPUESTAS</b>			
<b>Dimensión 1: Confiabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Como personal de la entidad estás capacitado para resolver dudas e imprevistos.				
2	El tiempo de espera que permanece en la entidad los usuarios para ser atendido lo considera adecuado.				
3	Los colaboradores de la entidad brindan confianza y tranquilidad a los usuarios en los procesos que realizan para su atención.				
4	La información y orientación que los colaboradores de la entidad le ofrecen lo que considera adecuado				
5	El servicio responde a las necesidades de los usuarios, ellos obtienen el servicio que esperaban.				
6	Cuando solicita información el personal muestra un sincero interés en brindarle oportunamente.				
<b>Dimensión 2: Empatía</b>					
7	El comportamiento del personal genera confianza				

8	Al momento de las consultas de parte los usuarios se respeta su privacidad				
9	Los horarios de atención de la entidad son adecuados a las necesidades de los ciudadanos.				
10	El servicio personalizado que ofrecen a los usuarios frente a un requerimiento es ameno y adecuado.				
11	Los colaboradores de la entidad son corteses y cordiales al momento de ofrecer un servicio.				
12	Los colaboradores de la entidad muestran interés para tender a sus dudas				
<b>Dimensión 3: Capacidad de Respuesta</b>					
13	Considero que el trato brindado es igual a todos los ciudadanos				
14	La agilidad del personal al momento de atender es muy buena.				
15	Los trámites y procesos que le conllevan a realizar sus trámites documentarios no son engorrosos.				
16	Los colaboradores brindan información suficiente sobre los procesos a seguir en su documentación, para una mejor calidad en el servicio.				
17	Cuando los usuarios requieren resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.				
18	Los colaboradores de la entidad brindan una atención adecuada a los usuarios en el menor tiempo posible.				

Muchas gracias por su participación.

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO

Prueba de confiabilidad – Alfa De Cronbach

### I. Datos informativos:

1. Tesista : Br. Janina Lavi Chavez
2. Muestra Piloto : 10
3. Número de ítems : 18
4. Número de unidades muestrales: 10

DATOS RECOLECTADOS:

### ANÁLISIS DE LA PRUEBA PILOTO PARA PROBAR LA CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO

Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	Sumatoria de ítems
Sujeto 1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	3	35
Sujeto 2	3	1	3	3	2	1	3	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	33
Sujeto 3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	24
Sujeto 4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	44
Sujeto 5	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	44
Sujeto 6	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37
Sujeto 7	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	50
Sujeto 8	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	51
Sujeto 9	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	2	3	4	2	4	59
Sujeto 10	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	2	2	58

### II. Resumen del procesamiento de los datos

Resumen de procesamiento de casos			
Casos		N	%
	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	10	100,0

### III. Estadísticos **de** fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,94	18

### IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Crombach para servidores públicos Cuestionario de gestión administrativa, obtuvo un coeficiente de 0.94 indicando que existe una **confiabilidad alta** en el instrumento

## Anexo 5- Validación de expertos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Pucallpa, 01 de octubre del 2020

**Señor: Dr. Manuel Pedro Vasquez Galan**  
**Docente de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia**  
**Evaluador de Proyectos de Desarrollo Fondecyt - Concytec**

Ciudad. Pucallpa

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente.

Que estando realizando el trabajo de investigación titulado “Gestión de Procesos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020”, estando en la etapa del diseño del proyecto de investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado los instrumentos de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dichos instrumentos, por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación
- Matriz de consistencia de la investigación
- Cuadro de operacionalización de variables.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente

Br. Janina, Lavi Chavez  
D.N.I. 45067136

02-10-20  
Manuel Pedro Vasquez Galan  
Docente en Administración de la Educación  
Reg. SUPAEDU N° UCY 34637

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	PROCESOS ESTRATÉGICOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La institución da a conocer la Política de Modernización de la Gestión Pública a sus trabajadores?	X		X		X		
2	Tengo conocimiento sobre la misión, visión y objetivos de la institución	X		X		X		
3	¿La institución capacita al personal en estrategias de orientación y atención para brindar un buen servicio al usuario?	X		X		X		
4	Conozco cuál es mi aportación a las estrategias y planes de la Institución.	X		X		X		
5	La Institución plantea el mejoramiento del proceso de atención como estrategia.	X		X		X		
6	Considero que la gestión por procesos permitirá a simplificar procesos y brinda satisfacción al usuario al obtener un bien o servicio.	X		X		X		
	PROCESOS OPERATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Existen guías o protocolos de identificación para los trámites a realizarse en la institución.	X		X		X		
8	¿El trámite documentario en su organización funciona adecuadamente?	X		X		X		
9	Se realizan periódicamente encuestas a los usuarios sobre su satisfacción con la atención brindada	X		X		X		
10	Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas	X		X		X		
11	Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del ciudadano	X		X		X		
12	Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución	X		X		X		
	PROCESOS DE APOYO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La Institución debe desarrollar mejoras en sus canales de comunicación.	X		X		X		
14	Se cuenta con la Infraestructura e instalaciones adecuadas.	X		X		X		
15	Los equipos y herramientas están en óptimas condiciones.	X		X		X		



16	La tecnología es actualizada convenientemente para mejorar la atención al asegurado.	X		X		X		
17	La institución le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos	X		X		X		
18	La institución aporta en mi desarrollo profesional mediante cursos de actualización constantemente	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( X )

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

**Apellidos y Nombres del juez validador:** Manuel Pedro Vasquez Galan

**DNI:** 41852374

**Grado académico del validador:** Doctor en Administración de la Educación

Evaluador de Proyectos de Desarrollo- Concytec- Fondecyt


**Pucallpa, 02 de octubre del 2020**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** La suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**Manuel Pedro Vásquez Galán**  
 Doctor en Administración de la Educación  
 Reg. SUNEDU N° UCV 34657.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD</b>							
1	Como personal de la entidad estás capacitado para resolver dudas e imprevistos.	X						
2	El tiempo de espera que permanece en la entidad los usuarios para ser atendido lo considera adecuado.	X						
3	Los colaboradores de la entidad brindan confianza y tranquilidad a los usuarios en los procesos que realizan para su atención.	X						
4	La información y orientación que los colaboradores de la entidad le ofrecen lo considera adecuado	X						
5	El servicio responde a las necesidades de los usuarios, ellos obtiene el servicio que esperaba.	X						
6	Cuando solicita información el personal muestra un sincero interés en brindarle oportunamente.	X						
	<b>DIMENSIÓN 2: EMPATÍA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El comportamiento del personal genera confianza	X						
8	Al momento de las consultas de parte los usuarios se respeta su privacidad	X						
9	Los horarios de atención de la entidad son adecuados a las necesidades de los ciudadanos.	X						
10	El servicio personalizado que ofrecen a los usuarios frente a un requerimiento es ameno y adecuado.	X						
11	Los colaboradores de la entidad son corteses y cordiales al momento de ofrecer un servicio.	X						
12	Los colaboradores de la entidad muestran interés para tender a sus dudas	X						
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considero que el trato brindado es igual a todos los ciudadanos	X						
14	La agilidad del personal al momento de atender es muy buena.	X						
15	Los trámites y procesos que le conllevan a realizar sus trámites documentarios no son engorrosos.	X						

16	Los colaboradores brindan información suficiente sobre los procesos a seguir en su documentación, para una mejor calidad en el servicio.	X		X		X		
17	Cuando los usuarios requieren resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	X		X		X		
18	Los colaboradores de la entidad brindan una atención adecuada a los usuarios en el menor tiempo posible.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X )      Aplicable después de corregir (    )      No aplicable (    )

Apellidos y Nombres del juez validador: Manuel Pedro Vasquez Galan      DNI: 41852374

Grado académico del validador: Doctor en Administración de la Educación  
Evaluador de Proyectos de Desarrollo- Concytec

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** La suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Pucallpa, 02 de octubre del 2020

  
Manuel Pedro Vásquez Galán  
Doctor en Administración de la Educación  
Reg. SUNEDU N° UCV 34657



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Pucallpa, 01 de octubre del 2020

**Señor: Dra. Juana Tello Rios**  
**Directora Regional de Educación de Ucayali**

Ciudad. Pucallpa

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente.

Que estando realizando el trabajo de investigación titulado "Gestión de Procesos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020", estando en la etapa del diseño del proyecto de investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado los instrumentos de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dichos instrumentos, por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación
- Matriz de consistencia de la investigación
- Cuadro de operacionalización de variables.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente

Br. Janina, Lavi Chavez  
D.N.I.

Recibido  
01-10-2020



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	PROCESOS ESTRATÉGICOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La institución da a conocer la Política de Modernización de la Gestión Pública a sus trabajadores?	✓		✓		✓		
2	Tengo conocimiento sobre la misión, visión y objetivos de la institución	✓		✓		✓		
3	¿La institución capacita al personal en estrategias de orientación y atención para brindar un buen servicio al usuario?	✓		✓		✓		
4	Conozco cuál es mi aportación a las estrategias y planes de la Institución.	✓		✓		✓		
5	La Institución plantea el mejoramiento del proceso de atención como estrategia.	✓		✓		✓		
6	Considero que la gestión por procesos permitirá a simplificar procesos y brinda satisfacción al usuario al obtener un bien o servicio.	✓		✓		✓		
	PROCESOS OPERATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Existen guías o protocolos de identificación para los trámites a realizarse en la institución.	✓		✓		✓		
8	¿El trámite documentario en su organización funciona adecuadamente?	✓		✓		✓		
9	Se realizan periódicamente encuestas a los usuarios sobre su satisfacción con la atención brindada	✓		✓		✓		
10	Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas	✓		✓		✓		
11	Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del ciudadano	✓		✓		✓		
12	Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución	✓		✓		✓		
	PROCESOS DE APOYO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La Institución debe desarrollar mejoras en sus canales de comunicación.	✓		✓		✓		
14	Se cuenta con la Infraestructura e instalaciones adecuadas.	✓		✓		✓		
15	Los equipos y herramientas están en óptimas condiciones.	✓		✓		✓		

16	La tecnología es actualizada convenientemente para mejorar la atención al asegurado.	✓		✓		✓	
17	La institución le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos	✓		✓		✓	
18	La institución aporta en mi desarrollo profesional mediante cursos de actualización constantemente	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( X )

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

**Apellidos y Nombres del juez validador:** Juana Tello Rios

**DNI:** 00025127

**Grado académico del validador:** Doctora en Administración de la Educación  
Directora Regional de Educación de Ucayali

**Pucallpa, 02 de octubre del 2020**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** La suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
.....  
Dra. Eduf. Juana Tello Rios  
DIRECTORA REGIONAL DE EDUCACIÓN  
DREU

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD</b>							
1	Como personal de la entidad estás capacitado para resolver dudas e imprevistos.	✓		✓		✓		
2	El tiempo de espera que permanece en la entidad los usuarios para ser atendido lo considera adecuado.	✓		✓		✓		
3	Los colaboradores de la entidad brindan confianza y tranquilidad a los usuarios en los procesos que realizan para su atención.	✓		✓		✓		
4	La información y orientación que los colaboradores de la entidad le ofrecen lo considera adecuado	✓		✓		✓		
5	El servicio responde a las necesidades de los usuarios, ellos obtiene el servicio que esperaba.	✓		✓		✓		
6	Cuando solicita información el personal muestra un sincero interés en brindarle oportunamente.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: EMPATÍA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El comportamiento del personal genera confianza	✓		✓		✓		
8	Al momento de las consultas de parte los usuarios se respeta su privacidad	✓		✓		✓		
9	Los horarios de atención de la entidad son adecuados a las necesidades de los ciudadanos.	✓		✓		✓		
10	El servicio personalizado que ofrecen a los usuarios frente a un requerimiento es ameno y adecuado.	✓		✓		✓		
11	Los colaboradores de la entidad son corteses y cordiales al momento de ofrecer un servicio.	✓		✓		✓		
12	Los colaboradores de la entidad muestran interés para tender a sus dudas	✓						
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considero que el trato brindado es igual a todos los ciudadanos	✓		✓		✓		
14	La agilidad del personal al momento de atender es muy buena.	✓		✓		✓		
15	Los trámites y procesos que le conllevan a realizar sus trámites documentarios no son engorrosos.	✓		✓		✓		



16	Los colaboradores brindan información suficiente sobre los procesos a seguir en su documentación, para una mejor calidad en el servicio.	✓		✓		✓	
17	Cuando los usuarios requieren resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	✓		✓		✓	
18	Los colaboradores de la entidad brindan una atención adecuada a los usuarios en el menor tiempo posible.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X )      Aplicable después de corregir (    )      No aplicable (    )

Apellidos y Nombres del juez validador: Juana Tello Rios

DNI: 00025127

Grado académico del validador: Doctora en Administración de la Educación  
Directora Regional de Educación de Ucayali

Pucallpa, 02 de octubre del 2020

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** La suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Dra. Educ. Juana Tello Rios  
DIRECTORA REGIONAL DE EDUCACIÓN  
DREU





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Pucallpa, 01 de octubre del 2020

**Señor: Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano**

**Coordinador de investigación de la Universidad Privada de Pucallpa**

Ciudad. Pucallpa

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente.

Que estando realizando el trabajo de investigación titulado “Gestión Por Procesos y la Calidad del Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020”, estando en la etapa del diseño del proyecto de investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado los instrumentos de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dichos instrumentos, por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

- Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:
- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación
- Matriz de consistencia de la investigación
- Cuadro de operacionalización de variables.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente.

Br. Janina, Lavi Chavez

D.N.I.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	PROCESOS ESTRATÉGICOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La institución da a conocer la Política de Modernización de la Gestión Pública a sus trabajadores?	X		X		X		
2	Tengo conocimiento sobre la misión, visión y objetivos de la institución	X		X		X		
3	¿La institución capacita al personal en estrategias de orientación y atención para brindar un buen servicio al usuario?	X		X		X		
4	Conozco cuál es mi aportación a las estrategias y planes de la Institución.	X		X		X		
5	La Institución plantea el mejoramiento del proceso de atención como estrategia.	X		X		X		
6	Considero que la gestión por procesos permitirá a simplificar procesos y brinda satisfacción al usuario al obtener un bien o servicio.	X		X		X		
	PROCESOS OPERATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Existen guías o protocolos de identificación para los trámites a realizarse en la institución.	X		X		X		
8	¿El trámite documentario en su organización funciona adecuadamente?	X		X		X		
9	Se realizan periódicamente encuestas a los usuarios sobre su satisfacción con la atención brindada	X		X		X		
10	Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas	X		X		X		
11	Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del ciudadano	X		X		X		
12	Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución	X		X		X		
	PROCESOS DE APOYO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La Institución debe desarrollar mejoras en sus canales de comunicación.	X		X		X		
14	Se cuenta con la Infraestructura e instalaciones adecuadas.	X		X		X		
15	Los equipos y herramientas están en óptimas condiciones.	X		X		X		

16	La tecnología es actualizada convenientemente para mejorar la atención al asegurado.	X		X		X		
17	La institución le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos	X		X		X		
18	La institución aporta en mi desarrollo profesional mediante cursos de actualización constantemente	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( X )

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

**Apellidos y Nombres del juez validador:** Jaime Augusto Rojas Elecano

**DNI:** 00103097

**Grado académico del validador:** Doctor en Administración de la Educación

Coordinador de investigación de la Universidad Privada de Pucallpa

**Pucallpa, 02 de octubre del 2020**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** La suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**JAIME AUGUSTO ROJAS ELECANO**  
Doctor en Administración de la Educación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD</b>							
1	Como personal de la entidad estás capacitado para resolver dudas e imprevistos.	X		X		X		
2	El tiempo de espera que permanece en la entidad los usuarios para ser atendido lo considera adecuado.	X		X		X		
3	Los colaboradores de la entidad brindan confianza y tranquilidad a los usuarios en los procesos que realizan para su atención.	X		X		X		
4	La información y orientación que los colaboradores de la entidad le ofrecen lo considera adecuado	X		X		X		
5	El servicio responde a las necesidades de los usuarios, ellos obtiene el servicio que esperaba.	X		X		X		
6	Cuando solicita información el personal muestra un sincero interés en brindarle oportunamente.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: EMPATÍA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El comportamiento del personal genera confianza	X		X		X		
8	Al momento de las consultas de parte los usuarios se respeta su privacidad	X		X		X		
9	Los horarios de atención de la entidad son adecuados a las necesidades de los ciudadanos.	X		X		X		
10	El servicio personalizado que ofrecen a los usuarios frente a un requerimiento es ameno y adecuado.	X		X		X		
11	Los colaboradores de la entidad son corteses y cordiales al momento de ofrecer un servicio.	X		X		X		
12	Los colaboradores de la entidad muestran interés para tender a sus dudas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considero que el trato brindado es igual a todos los ciudadanos	X		X		X		
14	La agilidad del personal al momento de atender es muy buena.	X		X		X		
15	Los trámites y procesos que le conllevan a realizar sus trámites documentarios no son engorrosos.	X		X		X		



16	Los colaboradores brindan información suficiente sobre los procesos a seguir en su documentación, para una mejor calidad en el servicio.	X		X		X		
17	Cuando los usuarios requieren resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	X						
18	Los colaboradores de la entidad brindan una atención adecuada a los usuarios en el menor tiempo posible.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X )      Aplicable después de corregir (   )      No aplicable (   )

Apellidos y Nombres del juez validador: Jaime Augusto Rojas Elecano

DNI: 00103097

Grado académico del validador: Doctor en Administración de la Educación  
Coordinador de investigación de la Universidad Privada de Pucallpa

Pucallpa, 02 de octubre del 2020

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** La suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**JAIME AUGUSTO ROJAS ELECANO**  
Doctor en Administración de la Educación

## Anexo 5. Base de Datos.

ID	D1								D2								D3								V1		D1								D2								D3								V2	
	1	2	3	4	5	6	Σ	INT	7	8	9	10	11	12	Σ	INT	13	14	15	16	17	18	Σ	INT	Σ	INT	1	2	3	4	5	6	Σ	INT	7	8	9	10	11	12	Σ	INT	13	14	15	16	17	18	Σ	INT	Σ	INT
1	2	2	2	3	3	2	14	3	3	3	2	2	2	1	13	3	1	2	2	2	2	2	11	3	38	3	2	2	2	2	3	3	14	3	3	2	2	2	2	3	14	3	2	1	1	1	2	1	8	4	36	3
2	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	1	1	10	4	1	1	1	1	1	1	6	4	28	4	2	2	2	2	1	1	10	4	2	1	3	1	2	2	11	3	2	2	2	2	1	2	11	3	32	3
3	2	3	2	1	2	2	12	3	2	2	2	1	2	1	10	4	2	2	3	2	2	2	13	3	35	3	2	3	2	3	2	3	15	3	3	3	2	2	3	2	15	3	1	1	2	1	1	1	7	4	37	3
4	3	2	2	2	2	3	14	3	2	3	2	2	2	2	13	3	2	3	2	2	2	2	13	3	40	3	2	2	3	2	3	2	14	3	3	2	2	2	3	3	15	3	3	2	3	2	2	2	14	3	43	3
5	2	1	2	2	1	1	9	4	1	1	2	2	1	2	9	4	2	2	2	1	1	1	9	4	27	4	2	2	1	1	2	1	9	4	1	2	1	3	2	1	10	4	2	2	1	2	2	2	11	3	30	4
6	2	2	3	2	3	2	14	3	2	2	3	2	3	3	15	3	3	2	2	3	2	3	15	3	44	3	2	2	2	3	2	1	12	3	2	2	1	2	1	3	11	3	2	2	2	2	3	2	13	3	36	3
7	3	2	3	3	2	2	15	3	2	2	3	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	3	18	2	49	2	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	3	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	3	18	2	46	2
8	3	2	2	2	2	2	13	3	3	3	2	2	2	2	14	3	3	2	3	2	2	2	14	3	41	3	2	2	3	3	3	3	16	2	2	2	2	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	3	18	2	48	2
9	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	12	3	36	3	2	2	2	2	1	1	10	4	1	1	1	1	1	1	6	4	2	2	2	2	2	2	12	3	28	4
10	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	12	3	36	3	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	12	3	42	3
11	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	3	3	3	15	3	3	3	3	2	2	2	15	3	42	3	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	3	3	3	15	3	39	3
12	1	2	2	2	1	2	10	4	2	2	2	2	1	1	10	4	3	2	2	2	2	2	13	3	33	3	2	2	1	2	2	2	11	3	2	2	1	2	2	2	11	3	1	2	2	2	2	2	11	3	33	3
13	4	4	3	4	2	4	21	1	2	4	4	2	4	2	18	2	2	4	4	2	3	2	17	2	56	2	4	3	4	4	3	3	21	1	3	3	3	3	2	3	17	2	2	4	3	2	3	3	17	2	55	2
14	3	3	2	1	2	3	14	3	2	2	2	1	2	1	10	4	3	1	3	3	3	3	16	2	40	3	2	1	2	2	2	1	10	4	1	2	1	2	1	2	9	4	1	2	1	1	1	2	8	4	27	4
15	1	2	1	1	1	2	8	4	1	2	1	2	2	2	10	4	2	1	2	1	2	2	10	4	28	4	3	3	3	2	3	1	15	3	1	1	1	2	1	1	7	4	1	1	2	1	2	2	9	4	31	3
16	3	3	2	3	2	3	16	2	2	3	3	3	2	3	16	2	2	3	3	3	2	2	15	3	47	2	3	3	3	2	3	3	17	2	2	2	2	2	1	3	12	3	1	2	2	2	3	3	13	3	42	3
17	3	3	2	3	2	3	16	2	2	3	3	3	2	2	15	3	2	2	3	3	3	2	15	3	46	2	1	2	3	3	2	1	12	3	2	2	2	3	3	2	14	3	2	2	3	3	3	2	15	3	41	3
18	3	3	2	1	2	3	14	3	1	2	1	2	1	2	9	4	1	2	3	3	3	3	15	3	38	3	3	3	2	3	3	2	16	2	3	3	2	2	2	3	15	3	2	3	2	2	2	2	13	3	44	3
19	2	3	3	3	2	3	16	2	2	3	2	3	3	2	15	3	2	2	2	3	3	3	15	3	46	2	3	3	2	3	2	3	16	2	2	3	3	3	2	3	16	2	2	3	3	3	3	2	16	2	48	2
20	3	3	2	3	3	2	16	2	3	3	3	2	1	2	14	3	2	3	3	3	2	3	16	2	46	2	3	3	3	2	3	2	16	2	3	2	1	2	1	3	12	3	2	3	3	2	3	3	16	2	44	3
21	1	2	2	1	2	3	11	3	2	2	3	2	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	18	2	44	3	3	3	1	2	3	2	14	3	2	3	3	3	2	3	16	2	2	1	3	2	3	3	14	3	44	3
22	1	2	1	3	3	2	12	3	1	2	1	2	1	2	9	4	2	3	3	2	3	2	15	3	36	3	2	2	3	2	1	2	12	3	2	2	3	3	3	2	15	3	2	3	2	2	2	2	13	3	40	3
23	1	2	2	2	2	1	10	4	2	1	2	2	2	3	12	3	3	3	3	3	3	3	18	2	40	3	3	2	3	3	2	3	16	2	2	3	2	3	2	3	15	3	2	2	3	3	2	3	15	3	46	2
24	2	1	2	3	2	3	13	3	2	2	3	2	3	3	15	3	2	2	1	2	1	1	9	4	37	3	3	3	1	3	1	3	14	3	2	3	3	2	2	3	15	3	2	1	2	2	2	3	12	3	41	3
25	3	3	2	3	2	1	14	3	1	2	1	4	2	4	14	3	1	3	1	4	2	3	14	3	42	3	1	2	2	1	2	3	11	3	1	2	2	3	3	3	14	3	1	2	3	3	2	1	12	3	37	3

26	3	2	3	2	3	2	15	3	3	3	2	2	3	2	15	3	3	2	3	3	2	3	16	2	46	2	1	2	2	3	1	3	12	3	3	2	2	2	2	3	14	3	3	2	3	2	2	1	13	3	39	3
27	3	2	2	2	3	2	14	3	3	3	2	3	2	3	16	2	2	2	2	3	3	3	15	3	45	3	1	1	2	1	2	2	9	4	1	2	1	2	2	2	10	4	2	2	3	2	3	2	14	3	33	3
28	4	3	3	3	3	2	18	2	3	2	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	3	18	2	53	2	2	3	2	3	2	1	13	3	1	2	2	1	2	2	10	4	1	3	2	2	1	1	10	4	33	3
29	4	4	4	3	3	3	21	1	3	2	3	2	2	2	14	3	2	3	4	3	2	3	17	2	52	2	3	2	3	3	3	2	16	2	3	3	3	2	3	3	17	2	2	3	3	3	2	3	16	2	49	2
30	2	4	3	3	3	2	17	2	4	3	3	3	2	3	18	2	3	2	3	2	3	2	15	3	50	2	4	2	3	3	3	3	18	2	4	3	3	3	2	3	18	2	4	3	3	3	2	3	18	2	54	2
31	3	3	2	3	3	4	18	2	4	3	4	3	2	3	19	2	2	4	3	1	4	3	17	2	54	2	4	3	4	3	3	4	21	1	3	4	3	3	4	3	20	2	3	4	3	3	3	3	19	2	60	2
32	2	2	2	2	3	2	13	3	2	3	2	3	3	3	16	2	3	2	2	3	2	3	15	3	44	3	2	1	1	1	2	1	8	4	2	3	2	1	2	3	13	3	2	3	3	3	3	2	16	2	37	3
33	3	3	3	2	3	2	16	2	1	2	2	2	2	3	12	3	3	3	2	1	1	1	11	3	39	3	2	2	1	2	1	2	10	4	2	2	2	1	3	3	13	3	3	2	2	1	2	2	12	3	35	3
34	2	2	2	2	2	2	12	3	1	1	1	1	1	1	6	4	2	2	2	2	2	2	12	3	30	4	2	2	2	3	3	3	15	3	1	1	1	1	1	1	6	4	1	1	1	2	2	2	9	4	30	4
35	3	2	2	1	1	2	11	3	2	2	1	1	2	1	9	4	2	3	3	2	2	2	14	3	34	3	3	2	1	2	2	2	12	3	2	3	2	2	3	2	14	3	2	3	2	2	2	2	13	3	39	3
36	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	2	12	3	42	3	2	2	2	2	1	1	10	4	1	1	1	1	1	1	6	4	1	1	2	2	2	2	10	4	26	4
37	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	1	1	1	1	10	4	1	2	3	2	2	2	12	3	34	3	2	3	2	2	2	3	14	3	1	2	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	2	2	15	3	44	3
38	2	2	2	3	2	1	12	3	2	2	2	2	3	2	13	3	2	2	2	2	2	3	13	3	38	3	1	2	3	1	2	1	10	4	2	1	2	3	2	2	12	3	2	1	3	1	2	4	13	3	35	3
39	2	1	2	1	3	3	12	3	1	2	2	2	1	2	10	4	1	1	2	2	2	1	9	4	31	3	2	1	2	1	1	1	8	4	1	1	2	2	1	2	9	4	2	2	2	1	2	1	10	4	27	4
40	2	2	2	2	2	1	11	3	2	2	2	2	2	2	12	3	1	2	2	2	2	2	11	3	34	3	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	12	3	36	3
41	2	1	1	1	2	2	9	4	2	2	1	2	1	2	10	4	2	3	1	4	2	1	13	3	32	3	2	2	1	1	2	2	10	4	1	2	1	2	3	1	10	4	2	2	2	1	2	2	11	3	31	3
42	2	2	2	2	2	3	13	3	3	3	3	3	3	3	18	2	1	1	2	2	2	2	10	4	41	3	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	3	18	2	44	3
43	1	2	1	3	1	2	10	4	2	1	2	2	1	1	9	4	2	2	2	2	1	1	10	4	29	4	2	1	3	3	3	1	13	3	3	2	2	2	3	1	13	3	2	2	1	2	2	2	11	3	37	3
44	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	12	3	1	2	2	2	2	2	11	3	35	3	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	3	18	2	1	1	1	1	1	1	6	4	36	3
45	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	3	18	2	42	3	3	3	3	3	3	3	18	2	1	1	1	1	1	1	6	4	2	2	2	2	2	2	12	3	36	3
46	2	3	1	2	2	3	13	3	1	2	2	1	3	1	10	4	2	2	1	1	2	2	10	4	33	3	2	1	2	1	2	1	9	4	2	1	2	3	2	2	12	3	2	2	2	1	2	3	12	3	33	3
47	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	12	3	36	3	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	3	18	2	48	2
48	1	2	1	1	2	3	10	4	2	1	2	1	2	2	10	4	2	1	2	2	3	2	12	3	32	3	2	2	3	2	3	3	15	3	2	2	2	2	1	2	11	3	2	1	1	2	1	1	8	4	34	3
49	2	2	2	2	2	2	12	3	1	1	1	1	1	1	6	4	1	2	2	2	1	1	9	4	27	4	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	12	3	1	1	1	1	1	1	6	4	30	4
50	2	2	1	3	3	3	14	3	2	2	3	3	3	3	16	2	2	2	2	2	3	2	13	3	43	3	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	3	2	2	2	15	3	3	2	2	1	3	3	14	3	44	3

51	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	3	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	3	18	2	46	2	2	2	2	2	2
52	2	3	3	3	2	3	16	2	3	3	2	2	2	2	14	3	3	3	3	2	2	2	15	3	45	3	2	2	2	1	1
53	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	18	2	45	3	2	2	2	2	2
54	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	1	1	2	1	11	3	1	2	1	1	1	2	8	4	33	3	2	2	1	2	2
55	2	2	2	2	2	2	12	3	1	1	1	1	1	1	6	4	1	2	2	2	2	2	11	3	29	4	2	2	2	2	2
56	2	2	3	2	3	2	14	3	2	2	2	3	2	2	13	3	3	2	2	3	2	3	15	3	42	3	2	2	3	2	2
57	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	3	18	2	1	2	2	2	2	2	11	3	41	3	2	2	2	2	2
58	2	2	2	2	2	2	12	3	2	3	3	3	3	3	17	2	2	2	2	2	2	2	12	3	41	3	2	2	2	2	2
59	2	3	2	2	3	2	14	3	3	2	2	3	2	2	14	3	2	2	1	1	2	2	10	4	38	3	2	1	1	2	1
60	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	3	18	2	1	2	2	2	2	2	11	3	41	3	2	2	2	2	2
61	2	1	1	2	3	1	10	4	2	2	3	1	2	1	11	3	2	2	2	1	2	3	12	3	33	3	2	1	2	2	2
62	2	2	2	2	2	2	12	3	1	1	1	1	2	2	8	4	2	2	2	2	2	2	12	3	32	3	2	2	2	2	2
63	2	1	2	1	1	3	10	4	2	2	1	2	2	3	12	3	2	2	1	2	1	1	9	4	31	3	2	1	1	1	1
64	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	2	12	3	42	3	2	2	2	2	2
65	2	2	1	3	3	2	13	3	2	3	1	2	2	2	12	3	2	2	3	2	1	2	12	3	37	3	2	1	2	2	1
66	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	2	3	3	2	15	3	2	3	3	3	3	3	17	2	44	3	2	2	2	2	2
67	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	2	12	3	42	3	2	2	2	2	2
68	3	2	2	2	1	2	12	3	3	3	2	1	2	3	14	3	3	3	2	2	3	1	14	3	40	3	1	2	2	1	1
69	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	2	12	3	42	3	2	2	2	2	3
70	3	2	3	2	2	2	14	3	2	2	3	2	2	3	14	3	2	2	2	2	3	2	13	3	41	3	2	1	3	2	2
71	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	3	18	2	1	1	1	1	1	1	6	4	36	3	1	2	2	2	2
72	2	1	1	1	2	2	9	4	2	1	1	1	2	2	9	4	2	1	1	2	1	2	9	4	27	4	2	1	2	1	3
73	2	2	3	3	3	3	16	2	2	2	2	2	2	2	12	3	2	3	3	3	3	3	17	2	45	3	2	3	3	3	3
74	3	1	2	2	1	1	10	4	2	2	1	3	2	3	13	3	3	2	3	2	3	2	15	3	38	3	2	1	2	2	2
75	1	1	1	1	1	2	7	4	1	1	1	1	1	1	6	4	1	1	1	1	1	1	6	4	19	4	1	1	1	1	1
76	3	2	3	2	2	3	15	3	3	2	2	2	2	3	14	3	3	3	2	2	2	1	13	3	42	3	1	1	1	1	1
77	2	2	2	2	3	3	14	3	3	2	2	2	2	2	13	3	3	3	3	2	2	2	15	3	42	3	2	2	2	2	2
78	2	1	1	1	3	3	11	3	2	1	2	2	3	2	12	3	2	2	3	2	2	2	13	3	36	3	2	1	2	1	2
79	2	2	2	2	2	2	12	3	1	1	1	1	1	1	6	4	1	1	1	1	1	1	6	4	24	4	2	2	2	2	2
80	2	2	2	2	2	2	12	3	2	3	3	3	3	3	17	2	2	2	2	2	2	2	12	3	41	3	3	3	3	3	3
81	2	3	2	1	2	3	13	3	2	2	1	2	1	2	10	4	2	1	1	2	2	2	10	4	33	3	2	2	1	2	1
82	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	2	12	3	42	3	2	2	2	2	2
83	2	1	1	2	2	2	10	4	2	2	1	2	2	3	12	3	2	2	3	3	2	1	13	3	35	3	2	2	3	2	3
84	2	2	2	3	3	3	15	3	2	2	2	2	3	3	14	3	2	2	2	2	2	2	12	3	41	3	3	3	3	3	3
85	1	1	1	1	1	1	6	4	1	1	1	1	1	1	6	4	2	2	2	2	2	2	12	3	24	4	2	2	2	1	1
86	2	3	1	2	3	2	13	3	2	1	2	3	1	2	11	3	2	1	2	2	3	2	12	3	36	3	2	1	3	2	1
87	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	3	18	2	42	3	2	2	2	2	2
88	2	1	2	2	2	1	10	4	2	1	1	2	2	3	11	3	3	2	3	2	2	1	13	3	34	3	2	2	3	3	2
89	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	2	12	3	42	3	2	2	2	2	2
90	3	2	3	2	2	3	15	3	2	3	2	3	3	2	15	3	2	2	3	2	2	3	14	3	44	3	2	3	3	2	2
91	2	1	2	3	2	1	11	3	2	2	1	2	3	1	10	4	2	1	1	2	1	2	9	4	30	4	2	1	2	1	2
92	1	1	1	1	1	2	7	4	1	1	2	2	2	2	10	4	1	1	1	1	1	1	6	4	23	4	2	2	2	2	2



## Anexo 7. Evidencias fotográficas

